

## NOTICE D'INFORMATION

Cher client,

Compte tenu du type de prestation(s) que vous achetez et des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons la souscription du présent contrat d'assurance. Ce contrat se compose des Conditions générales présentées ci-après, complétées par les Conditions particulières qui vous ont été communiquées lors de la souscription du contrat.

Avant de souscrire ce contrat d'assurance, nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions générales. Elles vous précisent vos droits et obligations ainsi que les nôtres et répondent aux questions éventuelles que vous vous posez.

### Qui est l'assureur ?

ALLIANZ DIRECT VERSICHERUNGS- AG au capital social de 819 200,00 Euros - Königinstraße 28, 80802 Munich, Allemagne. Tribunal d'enregistrement : Munich HRB 95802 - Autorité de surveillance : Autorité fédérale de surveillance financière (BaFin), rue Graurheindorfer 108, 53117 Bonn. Numéro d'identification fiscale (numéro d'identification TVA): DE 811 239 585. La succursale française Allianz Direct Versicherungs se situe : 151 à 161 " Eurosquare 1" 151 Boulevard Victor Hugo 93400 Saint-Ouen. Entreprise privée régie par le Code des assurances.

### A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat s'adresse à toute personne ayant réservé un voyage auprès d'un organisme de voyages et sous réserve des conditions ci-après.

### Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Vous devez avoir votre résidence principale en France.

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation ou au plus tard jusqu'à la veille du départ de  *votre voyage*.

### Quelles sont la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Le contrat est valable à compter de la date de souscription pour tout voyage privé d'une durée maximum de soixante (60) jours consécutifs et vendu par l'organisme de voyages auprès duquel ce contrat est souscrit. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues dans la section Dispositions communes.

### Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

- Ce sont les garanties listées ci-après, figurant dans vos Conditions particulières et pour lesquelles vous allez acquitter la prime correspondante.
- Pour connaître les montants et plafonds de prise en charge ainsi que les franchises relatives à chacune des garanties, nous vous invitons à vous référer au Tableau des garanties. Ce tableau est complété par la liste des Exclusions générales ainsi que les exclusions spécifiques à chacune des garanties et celles figurant dans la section Définitions.

### Points d'attention

- Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription de ce contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées à l'article 3 Faculté de renonciation de la section Dispositions communes des Conditions générales ci-après.
- Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

**Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.**

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

1. Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
2. Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
3. Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
4. Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

- La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne vous avaient pas donné entière satisfaction, vous pouvez nous contacter selon les termes prévus à l'article 9 Modalités d'examen des réclamations figurant dans la section Dispositions communes des Conditions générales ci-après.

Le contrat est établi en langue française et soumis à la loi française.

Les garanties du présent contrat, **à l'exception des garanties d'assistance**, sont régies par le Code des assurances.

## TABLEAU DES GARANTIES

**IMPORTANT** : Sauf indication contraire, les limites indiquées ci-dessous sont par personne.

| GARANTIE   | DESCRIPTION  | LIMITE                          |
|--|--|---------------------------------|
| <b>Garantie Interruption ou prolongation du voyage</b> | <p><b>Vous devez interrompre ou prolonger votre voyage en cours.</b><br/>Remboursement des frais de voyage prépayés non remboursables, au prorata du nombre de jours non utilisés<br/><b>La limite comprend l'indemnité maximale pour :</b><br/>Remboursement des frais de transport nécessaires pour poursuivre votre voyage ou regagner votre résidence principale –frais réels<br/>Remboursement des frais d'hébergement et de transport supplémentaires en cas de prolongation de votre voyage – 150 € par nuit pendant 14 nuits maximum</p> | <b>8 000 €</b>                  |
| <b>Garantie Voyage retardé</b>                         | <p><b>Votre voyage est retardé.</b><br/>Remboursement des frais de transport nécessaires pour rejoindre votre destination ou votre résidence principale<br/><b>Et</b><br/>Remboursement maximum par période de retard de 24 heures des frais de voyage prépayés et des frais supplémentaires engagés pendant le temps d'attente<br/>Limite quotidienne avec justificatifs – 200 €<br/>Retard minimum requis - 4 heures<br/>Limite quotidienne sans justificatifs – 75 €<br/>Retard minimum requis - 4 heures</p>                                 | <b>1 500 €</b>                  |
| <b>Garantie Dommages aux bagages</b>                   | <p><b>Vos bagages sont perdus, endommagés ou volés au cours de votre voyage.</b><br/>Remboursement du coût de réparation ou du coût de remplacement<br/><b>La limite comprend l'indemnité maximale pour les objets de valeur – 1 500 €</b></p>   | <b>3 000 €</b>                  |
| <b>Garantie Retard de bagages</b>                      | <p><b>Vos bagages sont retardés par une compagnie aérienne, une compagnie de croisière ou un autre transporteur au cours de votre voyage.</b><br/>Remboursement des dépenses engagées pour les biens de première nécessité<br/>Retard minimum requis - 6 heures<br/><b>Indemnité maximale sans justificatifs : 100 € (voyage aller uniquement)</b></p>   | <b>150 € avec justificatifs</b> |
| <b>Garantie Frais médicaux d'urgence à l'étranger</b>  | <p><b>Vous devez engager des frais pour une urgence médicale ou dentaire au cours de votre voyage.</b><br/>Remboursement des frais médicaux restant à votre charge<br/>Prise en charge des frais d'hospitalisation<br/><b>La limite comprend l'indemnité maximale pour les soins dentaires – 300 €</b></p>   | <b>300 000 €</b>                |
| <b>Assistance médicale</b>                             | <p><b>Vous devez être transporté à la suite d'une urgence médicale au cours de votre voyage.</b><br/>Evacuation d'urgence<br/>Rapatriement sanitaire<br/>Transport au chevet<br/>Retour des personnes à charge<br/>Assistance en cas de décès / rapatriement de corps<br/><b>Indemnité maximale Recherche et secours – 10 000 €</b></p>  | <b>Frais réels</b>              |
| <b>Garantie Responsabilité civile</b>                  | <p><b>Vous êtes responsable de dommages que vous causez à un tiers ou à ses biens au cours de votre voyage.</b><br/>Dommages corporels et immatériels : 4 500 000 € par sinistre<br/>Dommages matériels et immatériels : 450 000 € par sinistre<br/><b>Indemnité maximale Responsabilité civile Sport et Loisirs :</b></p>   | <b>4 500 000 €</b>              |

Dommages corporels et immatériels consécutifs : 150 000 €  
par sinistre  
Dommages matériels et immatériels consécutifs :  
50 000 € par sinistre

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
| <b>Garantie Individuelle Accident</b>         | <b>En cas de décès ou d'incapacité permanente à la suite d'un accident survenu au cours de votre voyage.</b><br>Limite en cas de décès – 25 000 €<br>Limite en cas d'incapacité permanente – 25 000 €<br>Seuil d'intervention : 10 % d'incapacité permanente |                            |
| <b>Garantie Téléconsultation</b>              | <b>Votre état de santé nécessite une téléconsultation.</b>   | <b>2 téléconsultations</b> |
| <b>Garantie Frais juridiques à l'étranger</b> | <b>Une action judiciaire est engagée contre vous à la suite d'un accident survenu au cours de votre voyage.</b><br>Remboursement des honoraires d'avocat, des frais d'interprètes et tout autre frais juridique en rapport                                   | <b>3 000 €</b>             |
| <b>Garantie Documents d'identité et clés</b>  | <b>Vous devez engager des frais pour le remplacement de vos documents d'identités ou clés, perdus, volés ou endommagés au cours de votre voyage.</b><br>Remboursement des frais de remplacement  | <b>400 €</b>               |

Ce qui précède n'est qu'une brève description des garanties prévues dans votre contrat. Les conditions et exclusions s'appliquent à toutes les garanties. Veuillez lire attentivement votre contrat pour en connaître tous les détails. Les définitions des termes figurant dans la section Définitions du contrat s'appliqueront également à ce Tableau des Garanties.

|   |   |
|---|---|
| <b>DEMANDE D'INDEMNISATION</b><br><br>▶ Pour enregistrer immédiatement votre demande d'indemnisation, connectez-vous sur :<br><br>L'espace « Mon compte » du site <a href="http://www.allianz-voyage.fr">www.allianz-voyage.fr</a><br><br>▶ Accès sourds et malentendants (24/24)<br><a href="https://accessibilite.votreassistance.fr">https://accessibilite.votreassistance.fr</a><br><br>▶ Si vous ne disposez pas d'un accès Internet, contactez-nous (fuseau horaire France métropolitaine): au 00 33 (0) 1 49 93 80 31 * de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi *numéros non surtaxés | <b>FRAIS MEDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER OU BESOIN D'ASSISTANCE MEDICALE</b><br><br>▶ Contactez-nous (24/24) au 00 33 (0) 1 49 93 80 30*<br><br>▶ Veuillez nous indiquer : Votre N° de contrat Qui a besoin d'aide ? Où ? Pourquoi ? Qui s'occupe du malade ? Où, quand et comment peut-on le joindre |
|---|---|

## FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU BON FONCTIONNEMENT DES GARANTIES « RESPONSABILITÉ CIVILE » DANS LE TEMPS

### AVERTISSEMENT

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L.112-2 du code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n°2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

### COMPRENDRE LES TERMES

#### FAIT DOMMAGEABLE

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

#### RÉCLAMATION

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre ou par tout autre support durable adressé à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une victime, soit de plusieurs victimes.

#### PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA GARANTIE

Période comprise entre la prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

#### PÉRIODE SUBSÉQUENTE

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I.

Sinon, reportez-vous au II.

### I. LE CONTRAT GARANTIT VOTRE RESPONSABILITÉ CIVILE

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### II. LE CONTRAT GARANTIT LA RESPONSABILITÉ CIVILE ENCOURUE DU FAIT D'UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ».

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogeant cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

#### 1. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par le fait dommageable » ?

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

#### 2. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'assureur n'est pas due si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

**2.1. Premier cas :** la réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

**2.2. Second cas :** la réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

**Cas 2.2.1 :** l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque.

L'assureur apporte sa garantie.

**Cas 2.2.2 :** l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

#### 3. En cas de changement d'assureur

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemniserait. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

**3.1.** L'ancienne et la nouvelle garanties sont déclenchées par le fait dommageable

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

### **3.2. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation**

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel assureur qui accueillera votre réclamation.

### **3.3. L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation**

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'ayez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

### **3.4. L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable**

Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations.

Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation est adressée à l'assuré ou à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'assureur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

## **4. En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable**

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre assureur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation.

Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### QUI SOMMES-NOUS ?

ALLIANZ DIRECT VERSICHERUNGS succursale française se situe : 151 à 161 " Eurosquare 1" 151 Boulevard Victor Hugo 93400 Saint-Ouen.  
Entreprise privée régie par le Code des assurances.

### À PROPOS DE CE CONTRAT

Ce document est un *contrat* qui *nous* lie avec *vous*. Veuillez le lire attentivement. *Nous* l'avons rendu simple et facile à comprendre tout en décrivant clairement les détails de vos garanties.

Ce *contrat* *vous* a été recommandé sur la base des informations que *vous nous* avez fournies au moment de la souscription. L'assurance décrite dans ce *contrat* *vous* est proposée sous réserve du paiement de la prime. *Vous* remarquerez que certains mots sont en italique, ces mots sont définis dans la section Définitions. Les mots commençant par une majuscule renvoient aux noms des sections, des documents précontractuels et contractuels et des garanties figurant dans ce *contrat*.

### CE QUE COMPREND CE CONTRAT ET À QUI IL S'ADRESSE

Ce *contrat* d'assurance *voyage* ne couvre que les circonstances et événements imprévisibles décrits dans ce *contrat*, et uniquement dans les conditions définies ci-après. Veuillez le lire attentivement.

Votre *contrat* est composé des deux (2) documents suivants:

1. *Conditions particulières*
2. *Conditions générales*

### IMPORTANT:

**Tous les sinistres ne sont pas couverts, même s'ils sont consécutifs à un événement imprévisible indépendant de votre volonté. Seuls les sinistres répondant aux conditions décrites dans le présent contrat peuvent être couverts. Veuillez-vous reporter aux Exclusions générales ainsi qu'aux éventuelles exclusions spécifiques pour connaître les exclusions applicables à toutes les garanties de votre contrat.**

### SOMMAIRE

|  |    |
|--|----|
| DÉFINITIONS  | 8  |
| DÉBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT                      | 10 |
| DESCRIPTION DES GARANTIES                          | 11 |
| A. GARANTIE INTERRUPTION OU PROLONGATION DU VOYAGE | 11 |
| B. GARANTIE VOYAGE RETARDÉ                         | 13 |
| C. GARANTIE DOMMAGES AUX BAGAGES                   | 13 |
| D. GARANTIE RETARD DE BAGAGES                      | 14 |
| E. GARANTIE FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE À L'ÉTRANGER  | 14 |
| F. ASSISTANCE MÉDICALE                             | 15 |
| G. GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE                  | 17 |
| H. GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENT                  | 17 |
| I. TELECONSULTATION                                | 18 |
| J. COUVERTURE DES FRAIS JURIDIQUES                 | 19 |
| K. GARANTIE DES DOCUMENTS D'IDENTITE               | 19 |
| L. GARANTIE CLE                                    | 19 |
| M. SERVICES PENDANT LE VOYAGE                      | 20 |
| EXCLUSIONS GÉNÉRALES                               | 20 |
| DÉCLARATION DE SINISTRES                           | 21 |
| DISPOSITIONS COMMUNES                              | 25 |
| DECLARATION DE CONFIDENTIALITE                     | 29 |

## DÉFINITIONS

Dans ce *contrat*, les mots et groupes de mots apparaissant en italique sont définis dans cette section.

|   |  |
|---|--|
| <b>Accident</b>                             | Tout événement imprévisible, extérieur et non intentionnel à l'origine d'une <i>blessure</i> et/ou de <i>dommages matériels</i> .  |
| <b>Accident corporel</b>                    | Toute atteinte corporelle non intentionnelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par un <i>médecin</i> .  |
| <b>Accident de la circulation</b>           | Événement imprévu et non intentionnel lié à la circulation, <b>autre qu'une panne mécanique</b> , pouvant causer une <i>blessure</i> et/ou des <i>dommages matériels</i> .   |
| <b>Animal d'assistance</b>                  | Chien individuellement entraîné à effectuer des tâches au profit d'une personne souffrant d'un handicap, y compris un handicap physique, sensoriel, psychiatrique, intellectuel ou autre handicap mental. <b>Tout autre animal, qu'il soit sauvage ou domestique, dressé ou non, n'est pas considéré comme animal d'assistance. Les effets dissuasifs de la présence d'un animal, le soutien émotionnel, le bien-être, le confort procurés par sa compagnie ne sont pas considérés comme une tâche au sens de cette définition.</b>  |
| <b>Attaque terroriste</b>                   | Un acte, y compris celui lié à l'usage de la force ou de la violence, perpétré par toute personne ou groupe(s) de personnes, qu'il(s) agisse(nt) seul(s) ou au nom ou en relation avec toute(s) organisation(s), qui constitue un acte de terrorisme tel que reconnu par l'autorité gouvernementale ou en vertu des lois de <i>votre</i> pays de résidence principale, et qui blesse des personnes ou endommage des biens et qui est commis à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou similaires, y compris, avec l'intention d'influencer un gouvernement et/ou de faire peur au public ou à une partie du public. <b>Sont exclus les manifestations, les émeutes, les mouvements populaires ou les actes de guerre.</b>   |
| <b>Bagages</b>                              | Biens personnels que <i>vous</i> emportez avec <i>vous</i> ou acquérez au cours de <i>votre voyage</i> .   |
| <b>Blessure</b>                             | Lésion corporelle constatée par un <i>médecin</i> .  |
| <b>Catastrophe naturelle</b>                | Événement météorologique ou géologique extrême à grande échelle qui endommage des biens, perturbe les transports ou les services publics, ou met en danger les personnes, y compris, un tremblement de terre, un incendie, une inondation, un ouragan ou une éruption volcanique.  |
| <b>Clé</b>                                  | Clés, y compris les télécommandes, à votre (vos) maison(s) principale(s) et secondaire(s), véhicule et coffre-fort bancaires.<br>Clés de vos locaux commerciaux, de vos véhicules professionnels et de vos coffres-forts professionnels, lorsque vous agissez à titre professionnel.   |
| <b>Cohabitant</b>                           | Toute personne avec laquelle <i>vous</i> vivez actuellement depuis au moins douze (12) mois consécutifs et qui est âgée d'au moins dix-huit (18) ans.  |
| <b>Compagnon de voyage</b>                  | Personne ou <i>animal d'assistance</i> voyageant avec <i>vous</i> . <b>Un groupe ou un guide touristique n'est pas considéré comme un compagnon de voyage</b> , sauf si <i>vous</i> partagez la même chambre que le groupe ou le guide touristique. Les enseignants organisant des voyages scolaires ne sont pas considérés comme un groupe ou des guides touristiques.  |
| <b>Conditions particulières</b>             | Bulletin d'inscription au <i>voyage</i> si <i>vous</i> avez souscrit le présent <i>contrat</i> auprès d'un <i>organisme de voyage</i> ou conditions particulières envoyées par email si <i>vous</i> avez souscrit le présent <i>contrat</i> sur <i>notre</i> site internet.  |
| <b>Consolidation</b>                        | Constat effectué par un <i>médecin</i> habilité fixant la date à partir de laquelle <i>votre</i> état est considéré comme permanent et présumé définitif du fait qu'aucun soin n'est susceptible de le faire évoluer significativement.  |
| <b>Contrat</b>                              | Le présent <i>contrat</i> d'assurance <i>voyage</i> que <i>vous</i> avez souscrit. Le <i>contrat</i> comprend: <i>Conditions particulières</i> et Conditions générales.  |
| <b>Cyber risque</b>                         | Toute perte, dommage, responsabilité, sinistre, coût ou dépense de toute nature directement ou indirectement causé par, ayant contribué à, résultant de, ou découlant de ou en relation avec, un ou plusieurs des éléments suivants: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tout acte non autorisé, malveillant ou illégal, ou toute menace de tels actes, impliquant l'accès à, le traitement, l'utilisation ou l'exploitation de tout <i>système informatique</i>;</li> <li>2. Toute erreur ou omission impliquant l'accès à, ou le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement de tout <i>système informatique</i>;</li> <li>3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou défaut d'accès, de traitement, d'utilisation ou d'exploitation de tout <i>système informatique</i>; ou</li> <li>4. Toute perte d'utilisation, réduction de fonctionnalité, réparation, remplacement, restauration ou reproduction de toute donnée, y compris tout montant relatif à la valeur de ces données.</li> </ol> |
| <b>Date de départ</b>                       | Date initialement prévue que <i>vous</i> avez choisie pour débiter <i>votre voyage</i> , telle qu'indiquée dans vos <i>Conditions particulières</i> .  |
| <b>Documents d'identité</b>                 | Une carte d'identité nationale, un permis de séjour, un permis de conduire, un certificat d'immatriculation, un passeport, un permis de bateau, un permis de pêche et de chasse. Pour les personnes physiques agissant en tant qu'entrepreneurs individuels et dans le cadre de leur activité professionnelle, les certificats d'immatriculation des véhicules à usage professionnel.  |
| <b>Dommage corporel</b>                     | Toute atteinte à l'intégrité physique ou psychique subie accidentellement par une personne ainsi que tous les préjudices pécuniaires en résultant.   |
| <b>Dommage consécutif</b> <i>immatériel</i> | Tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la cessation d'activité, de la perte d'un bénéficiaire ou de clientèle, et qui est la conséquence directe d'un <i>dommage corporel</i> ou <i>matériel</i> .   |
| <b>Dommage matériel</b>                     | Toute détérioration, destruction ou disparition accidentelle d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.  |



|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Épidémie</b>                | <i>Maladie</i> contagieuse déclarée comme épidémie par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.  |
| <b>Équipement sportif</b>      | Équipement ou matériel utilisé pour la pratique d'un sport.  |
| <b>Escorte médicale</b>        | Professionnel engagé par <i>notre</i> équipe médicale pour accompagner une personne malade ou blessée pendant son transport. Une <i>escorte médicale</i> est formée pour administrer des soins médicaux à la personne transportée. <b>Il ne peut pas s'agir d'un ami, d'un compagnon de voyage ou d'un membre de votre famille.</b>  |
| <b>Étranger</b>                | Tout pays à l'exclusion du pays de <i>votre résidence principale</i> ainsi que des pays figurant dans la liste disponible sur <i>notre site</i> à l'adresse suivante: <a href="http://paysexclus.votreassistance.fr">http://paysexclus.votreassistance.fr</a>  |
| <b>Fait dommageable</b>        | Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.  |
| <b>France</b>                  | France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (partie française) et Monaco.   |
| <b>Frais funéraires</b>        | Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale. <b>Sont exclus les frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.</b>   |
| <b>Frais médicaux</b>          | Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation, prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une <i>maladie</i> ou <i>blessure</i> .  |
| <b>Franchise</b>               | Part du préjudice laissée à <i>votre</i> charge lors de l'indemnisation de <i>votre</i> sinistre. Les montants de <i>franchise</i> se rapportant à chaque garantie sont précisés au Tableau des garanties.   |
| <b>Hébergement</b>             | Hôtel ou tout autre type de logement pour lequel <i>vous</i> faites une réservation ou dans lequel <i>vous</i> séjournez à titre onéreux.  |
| <b>Hôpital</b>                 | Etablissement de santé public ou privé dans lequel les personnes malades peuvent être admises et/ou bénéficier d'une consultation pour y être soignées.  |
| <b>Incapacité permanente</b>   | Perte définitive, partielle ou totale, de <i>votre</i> capacité fonctionnelle à réaliser les actes ordinaires de la vie courante et établie par un <i>médecin</i> .  |
| <b>Inhabitable</b>             | <i>Résidence principale</i> rendue impropre à l'usage en raison d'une <i>catastrophe naturelle</i> , d'un incendie, d'une inondation, d'un cambriolage, d'une tempête ou d'un acte de vandalisme ayant causé des dommages (y compris une perte prolongée d'électricité, de gaz ou d'eau).  |
| <b>Intempéries</b>             | Conditions météorologiques dangereuses, y compris, les tempêtes, les ouragans, les tornades, le brouillard, la grêle, les pluies torrentielles, les tempêtes de neige ou le verglas.   |
| <b>Maladie</b>                 | Toute altération de l'état de santé d'une personne constatée par un <i>médecin</i> .   |
| <b>Médecin</b>                 | Personne légalement autorisée à exercer la médecine et qui possède le diplôme requis selon la législation du pays dans lequel elle exerce. <b>Il ne peut pas s'agir de vous, d'un compagnon de voyage, d'un membre de votre famille, d'un membre de la famille d'un compagnon de voyage ou d'un membre de la famille de la personne malade ou blessée.</b>   |
| <b>Médicalement nécessaire</b> | Traitement ou aménagement nécessaire à <i>votre maladie, blessure</i> ou problème de santé, adapté à vos symptômes et pouvant <i>vous</i> être administré ou fourni en toute sécurité. <b>Ce traitement doit répondre aux normes de bonne pratique médicale et ne doit pas être choisi pour des raisons de commodité de la personne soignée ou celle de la structure médicale.</b>   |
| <b>Membre de votre famille</b> | <i>Votre/vos:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conjoint(e) (dans le cadre d'un mariage, d'un concubinage ou d'un P.A.C.S.);</li> <li>2. <i>Cohabitants</i>;</li> <li>3. Parents et beaux-parents;</li> <li>4. Enfants, beaux-enfants, enfants placés dans <i>votre</i> famille en tant que famille d'accueil ou vos enfants placés dans une famille d'accueil, enfants adoptés ou enfants en cours d'adoption;</li> <li>5. Frères et sœurs;</li> <li>6. Grands-parents et petits-enfants;</li> <li>7. Famille par alliance: belle-mère, beau-père, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur et beau-grand-parent;</li> <li>8. Tantes, oncles, nièces et neveux;</li> <li>9. Tuteurs légaux et pupilles; et</li> <li>10. Auxiliaire de vie résidant avec <i>vous</i>.</li> </ol> |
| <b>Motifs couverts</b>         | Événements expressément mentionnés pour lesquels <i>vous</i> êtes couvert par ce <i>contrat</i> .  |
| <b>Nous, Notre ou Nos</b>      | ALLIANZ DIRECT VERSICHERUNGS succursale française se situe : 151 à 161 " Eurosquare 1" 151 Boulevard Victor Hugo 93400 Saint-Ouen. Entreprise privée régie par le Code des assurances.   |
| <b>Objets de valeur</b>        | Objets de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris les caméras) et matériels apparentés aux appareils photo, instruments de musique, équipements audio professionnels, jumelles, télescopes, <i>équipement sportif</i> , appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques, y compris les pièces et accessoires des articles susmentionnés.  |
| <b>Organisme de voyage</b>     | Agence de voyage, voyageur, compagnie aérienne, compagnie ferroviaire, compagnie de croisière, hôtel ou tout autre professionnel de tourisme.  |
| <b>Pandémie</b>                | <i>Epidémie</i> déclarée comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.  |
| <b>Panne mécanique</b>         | Problème électrique, électronique ou mécanique qui empêche le véhicule d'être conduit normalement, y compris en cas de perte de liquides ( <b>sauf carburant</b> ).  |
| <b>Premier intervenant</b>     | Personnel d'urgence qui fait partie des personnes chargées de se rendre immédiatement sur les lieux d'un <i>accident</i> ou d'une urgence pour apporter de l'aide et des secours.  |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Procédure d'adoption</b>      | Procédure judiciaire obligatoire ou toute autre réunion à laquelle <i>vous</i> devez assister en tant que parent adoptif potentiel en vue d'adopter légalement un enfant mineur.   |
| <b>Quarantaine</b>               | Confinement obligatoire, sur ordre ou directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou réglementaire, ou d'un capitaine d'un navire commercial sur lequel <i>vous</i> séjournez pendant <i> votre voyage</i> , visant à stopper la propagation d'une <i>maladie</i> contagieuse à laquelle <i>vous</i> ou un <i>compagnon de voyage</i> avez été exposé.   |
| <b>Réclamation</b>               | Mise en cause de <i> votre</i> responsabilité, soit par lettre ou par tout autre support durable adressé à <i>vous</i> ou à <i>nous</i> , soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une victime, soit de plusieurs victimes.   |
| <b>Remboursement</b>             | Espèces, virement ou avoir pour un futur <i> voyage</i> que <i>vous</i> pouvez recevoir d'un <i>organisme de voyage</i> , ou de toute autre entité ( <b>sauf une autre compagnie d'assurance</b> ).  |
| <b>Résidence principale</b>      | <i> Votre</i> domicile fixe, permanent, fiscal et légal, situé en <i> France</i> .   |
| <b>Risque politique</b>          | Tout type d'événements, de résistance organisée ou d'actions impliquant l'intention de renverser, de supplanter ou de changer le dirigeant ou le gouvernement en place, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>· Révolution;</li> <li>· Rébellion;</li> <li>· Insurrection;</li> <li>· Emeutes et mouvements populaires;</li> <li>· Coup d'État.</li> </ul>  |
| <b>Système informatique</b>      | Tout ordinateur, matériel, logiciel ou système de communication ou appareil électronique (y compris smartphone, ordinateur portable, tablette, appareil nomade), serveur, cloud, microcontrôleur ou système similaire, y compris toute entrée ou sortie de données dans un système informatique, dispositif de stockage de données associé, équipement réseau ou installation de sauvegarde.   |
| <b>Téléconsultation</b>          | Interaction entre un médecin et un patient dans le but de fournir à distance des conseils diagnostiques ou thérapeutiques par des moyens électroniques.  |
| <b>Transporteur</b>              | Société autorisée à transporter à titre onéreux des passagers, par voie terrestre, aérienne ou maritime. <b>Sont exclus:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Les sociétés de location de véhicules;</b></li> <li>2. <b>Les transporteurs privés ou non-commerciaux;</b></li> <li>3. <b>Les transports affrétés</b>, sauf pour le transport de groupe affrété par <i> votre</i> voyageur; <b>ou</b></li> <li>4. <b>Les transports publics locaux.</b></li> </ol> |
| <b>Transports publics locaux</b> | Société de transports locaux, de périphérie ou autres systèmes de transport urbain (les trains de banlieue, les bus de ville, le métro, les ferries, les taxis, les chauffeurs à la demande) qui <i>vous</i> transportent, <i>vous</i> ou un <i>compagnon de voyage</i> , dans un rayon de moins de cent cinquante (150) kilomètres.   |
| <b>Vous, Votre ou Vos</b>        | Toutes les personnes désignées comme assurées dans les <i> Conditions particulières</i> , et tout ce qui les concerne.   |
| <b>Voyage</b>                    | <i> Votre</i> séjour entraînant un déplacement hors de <i> votre résidence principale</i> et réservé auprès d'un <i>organisme de voyage</i> . <b>Il ne peut pas s'agir d'un voyage à but thérapeutique, ni d'un déménagement, ni de déplacements entre la résidence principale et le lieu de travail. Le voyage ne peut durer plus de soixante (60) jours consécutifs.</b>   |

## DEBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT ET DES GARANTIES

Le  *contrat* entre en vigueur à 00 h 00 le jour suivant la date de souscription et de paiement de la totalité de la prime. La souscription et le paiement de la totalité de la prime doivent être effectués avant ou à la date de départ.

Les garanties ne s'appliquent qu'aux sinistres survenus pendant la période de validité de  *votre contrat*.

**Sauf pour les voyages aller simple et les voyages aller-retour dans la même journée, la date de départ et la date de retour que vous avez indiquées au moment de la souscription du contrat sont comptées comme deux (2) jours de voyage distincts lorsque nous calculons la durée de votre voyage.**

*Votre contrat* cesse à la date de retour de  *votre voyage*, prévue et communiquée lors de la souscription du  *contrat*. Toutefois, dans certains cas,  *votre contrat* peut prendre fin à une date différente. Si  *votre contrat* a été souscrit avec une réservation aller simple, la date de fin de  *votre contrat* sera la date de retour prévue pour  *votre voyage*, telle qu'indiquée sur vos documents de  *voyage* (ne dépassant pas soixante (60) jours maximum à compter de la  *date de départ* indiquée sur vos documents de  *voyage*). En outre,  *votre contrat* prendra fin au plus tôt:

1. À 23 h 59 le jour où *vous* mettez fin à  *votre voyage*, si *vous* interrompez  *votre voyage*;
2. À 23 h 59 le jour de  *votre* arrivée dans un établissement médical pour des soins complémentaires si *vous* mettez fin à  *votre voyage* pour une raison médicale; ou
3. À 23 h 59 le dernier jour du  *voyage*.

Toutefois, si  *votre voyage* retour est retardé pour un  *motif couvert*,  *nous* prolongerons  *votre* période de garantie jusqu'au moment où *vous* pourrez retourner à  *votre* point d'origine ou à  *votre résidence principale*, ou jusqu'à ce que *vous* *vous* rendiez dans un établissement médical pour y recevoir des soins supplémentaires à la suite d'un rapatriement médical ou d'une interruption de  *voyage*.

**Veillez noter que ce contrat s'applique à un voyage spécifique et ne peut être renouvelé.**

## DESCRIPTION DES GARANTIES

Dans cette section, *nous* allons décrire les garanties qui sont prévues dans  *votre contrat*. *Nous* expliquons chaque garantie et les conditions spécifiques qui doivent être remplies pour que la garantie s'applique. **Toutes les garanties sont délivrées dans les limites indiquées au Tableau des garanties. Chaque garantie est complétée par les Exclusions générales ainsi que les éventuelles exclusions spécifiques figurant dans la section Définitions et/ou le détail des garanties.**

### A. GARANTIE INTERRUPTION OU PROLONGATION DU VOYAGE

Si *vous* devez interrompre ou prolonger  *votre voyage* pour un ou plusieurs  *motifs couverts* énumérés ci-dessous, *nous vous* *remboursons*, (déduction faite de la  *franchise* et des remboursements que *vous* avez perçus par ailleurs) dans les limites indiquées au Tableau des garanties:

- i. Les frais de  *voyage* prépayés et acomptes, assurés et non remboursables, au prorata du nombre de jours non utilisés, si *vous* devez interrompre  *votre voyage*.
- ii. Les frais d'*hébergement* supplémentaires restant à  *votre charge*, si *vous* aviez réservé un  *hébergement* partagé et qu'un  *compagnon de voyage* doit interrompre son  *voyage*.
- iii. Les frais de transport nécessaires que *vous* engagez afin de poursuivre  *votre voyage* ou regagner  *votre résidence principale*,
  - *Nous* pouvons réserver un nouveau billet de transport retour vers  *votre résidence principale*;
  - *Nous* prenons en charge ou *nous vous* *remboursons* le nouveau billet retour vers  *votre résidence principale* ou *nous vous* *remboursons* la partie non remboursable de  *votre* billet de retour initial.
- iv. Les frais d'*hébergement* et de transport supplémentaires si le  *motif couvert* *vous* contraint de rester sur  *votre lieu* de destination (ou sur le lieu où survient le  *motif couvert*) plus longtemps que prévu initialement, **dans la limite de 150 € maximum par personne et par jour pendant quatorze (14) jours.**

**IMPORTANT: *Vous* devez informer tous vos  *organismes de voyage* dans un délai de 48 heures suivant la survenance d'un  *motif couvert* *vous* obligeant à interrompre ou prolonger  *votre voyage* (y compris en cas de  *maladie*,  *blessure* ou problème de santé constaté par un  *médecin*). *Notre* indemnisation est toujours limitée au montant qui serait resté à  *votre charge* si *vous* aviez informé  *votre organisme de voyage* le jour de la survenance du  *motif couvert*.**

#### **Motifs couverts:**

1. *Vous* ou un  *compagnon de voyage* êtes atteint d'une  *maladie*, *vous* *vous* blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une  *épidémie* ou  *pandémie*) *vous* obligeant à interrompre ou prolonger  *votre voyage*.

#### **La condition suivante s'applique:**

**Un  *médecin* *vous* conseille ou conseille à  *votre compagnon de voyage* d'interrompre ou prolonger le  *voyage*.**

***Votre* inobservation d'interdictions officielles de voyager édictées par le gouvernement ou une autre autorité publique compétente du pays de destination est exclue.**

2. Un  *membre de votre famille* qui ne voyage pas avec *vous* est atteint d'une  *maladie*, se blesse ou présente un problème de santé (y compris lié à une  *épidémie* ou  *pandémie*).

#### **La condition suivante s'applique:**

**La  *maladie*, la  *blessure* ou le problème de santé doit être considéré(e) par le  *médecin* comme engageant le pronostic vital, ou nécessiter une hospitalisation.**

3. *Vous*, un  *compagnon de voyage*, un  *membre de votre famille* décédez ou  *votre animal d'assistance* est mort au cours de  *votre voyage*.

4. *Vous* ou un  *compagnon de voyage* êtes mis en  *quarantaine* au cours de  *votre voyage* car *vous* avez été exposé à:

- a. Une maladie contagieuse autre qu'une  *épidémie* ou une  *pandémie*; ou
- b. Une  *épidémie* ou une  *pandémie*, **mais uniquement lorsque:**

**La  *quarantaine* *vous* concerne, ou concerne un  *compagnon de voyage*, ce qui signifie que *vous* ou un  *compagnon de voyage* devez être visé expressément par un ordre ou une directive de mise en  *quarantaine* en raison d'une  *épidémie* ou d'une  *pandémie*.**

**La  *quarantaine* qui s'applique de manière générale ou élargie (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un moyen de transport (y compris l' *hébergement* sur place, le maintien à domicile, la sécurité à domicile ou toute autre restriction similaire), ou (b) dans le pays de départ, de transit, ou de destination est exclue.**

**Cette exclusion s'applique même si l'ordre ou la directive de mise en  *quarantaine* *vous* vise expressément, *vous* ou un  *compagnon de voyage*.**

5. *Vous* ou un  *compagnon de voyage* êtes victime d'un  *accident de la circulation*.

#### **L'une des conditions suivantes s'applique:**

- a. *Vous* ou un  *compagnon de voyage* avez besoin de soins médicaux; ou
- b.  *Votre véhicule* ou celui d'un  *compagnon de voyage* doit subir des réparations car sa conduite représente un danger.

6. Vous êtes légalement tenu d'assister à une procédure judiciaire pendant  *votre voyage*.

**La condition suivante s'applique:**

**Votre présence à cette procédure n'est pas liée à votre profession.**

7.  *Votre résidence principale* devient  *inhabitable*.
8. Le  *transporteur* ne peut pas  *vous* acheminer vers  *votre* destination dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'heure d'arrivée initialement prévue pour l'une des raisons suivantes:
- Une  *catastrophe naturelle*;
  - Des  *intempéries*;
  - Une grève soudaine n'ayant pas fait l'objet d'un préavis.

Cependant, si  *vous* pouvez rejoindre  *votre* destination par un autre moyen de transport,  *nous*  *vous* remboursons, dans les limites indiquées au Tableau des garanties:

- Le coût du nouveau moyen de transport, déduction faite des  *remboursements* que  *vous* avez perçus par ailleurs; et
- Le coût de l' *hébergement* prépayé restant à  *votre* charge suite à  *votre* arrivée retardée, déduction faite des  *remboursements* que vous avez perçus par ailleurs.

**Les conditions suivantes s'appliquent:**

- Le nouveau transport doit s'effectuer dans une classe similaire ou inférieure à celle du billet réservé à l'origine auprès de  *votre transporteur*.**
- Le nouveau transport doit s'effectuer pendant les dates initiales de  *votre voyage*.**
- Cette garantie ne s'applique que pour le transport pour rejoindre  *votre* destination initiale.**

**IMPORTANT:  *Nous* ne remboursons aucun frais qui pourrait incomber à  *votre transporteur* ou  *organisme de voyage*.**

9.  *Vous* ou un  *compagnon de voyage* travaillant comme  *premier intervenant* êtes appelé(e) en raison d'un  *accident* ou d'une urgence (y compris une  *catastrophe naturelle*) pour apporter de l'aide ou des secours pendant les dates de  *voyage* initialement prévues.
10.  *Vous* ou un  *compagnon de voyage* êtes passager d'un avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un navire détourné.
11.  *Vous*, un  *compagnon de voyage* ou un  *membre de votre famille* servant dans les forces armées êtes réaffecté ou vos dates de congés sont modifiées, **sauf en raison d'une guerre ou d'une mesure disciplinaire.**
12.  *Vous* manquez 50 % de la durée de  *votre voyage* au minimum pour l'une des raisons suivantes:
- Un retard du transporteur (**sauf si le retard est consécutif à l'annulation par le transporteur avant  *votre date de départ***);
  - Une grève, **sauf si celle-ci est évoquée ou annoncée avant la souscription de  *votre contrat***;
  - Une  *catastrophe naturelle*;
  - Les routes sont fermées ou impraticables en raison d' *intempéries*;
  - Les documents de  *voyage* nécessaires sont perdus ou volés et ne peuvent pas être remplacés à temps pour poursuivre  *votre voyage*;
  - Des émeutes et des mouvements populaires.

La condition suivante s'applique:

**Vous devez fournir des preuves de vos démarches pour obtenir des documents de remplacement.**

13. Un  *transporteur*  *vous* refuse, ou refuse à un  *compagnon de voyage*, l'embarquement sur la base d'une suspicion d'une  *maladie* contagieuse (y compris une  *maladie* liée à une  *épidémie* ou  *pandémie*). **Votre non-respect des conditions d'entrée exigées par les autorités compétentes du pays de  *votre* destination est exclu.**
14.  *Votre* famille en dehors de  *votre* pays de  *résidence principale* ne peut pas  *vous* héberger pendant  *votre voyage*, comme initialement prévu, car un membre de son foyer est décédé, gravement malade, grièvement blessé ou présente un grave problème de santé.
15. Une évacuation obligatoire ordonnée par les autorités gouvernementales du lieu de destination pendant  *votre voyage* en raison d'une  *catastrophe naturelle*, pendant  *votre voyage*.
16.  *Votre* véhicule ou celui d'un  *compagnon de voyage* subit une  *panne mécanique* au cours de  *votre voyage*, ce qui empêche sa conduite en toute sécurité.
17.  *Votre* véhicule ou celui d'un  *compagnon de voyage*, qui sert de moyen de transport principal pendant  *votre voyage*, est volé.
18. Une  *attaque terroriste* a lieu dans un rayon de cent (100) kilomètres autour d'une ville dans laquelle  *vous* vous rendez ou dans laquelle  *vous* séjournez pendant  *votre voyage*, comme indiqué dans vos  *Conditions particulières*.

**IMPORTANT: Outre les exclusions prévues à la présente garantie ainsi que celles figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.**

## B. GARANTIE VOYAGE RETARDÉ

Si  *votre voyage*  ou celui d'un compagnon de  *voyage*  est retardé pour l'un des  *motifs couverts*  énumérés ci-dessous,  *nous vous*  remboursons, (déduction faite de la franchise et des  *remboursements*  que  *vous*  avez perçus par ailleurs) dans les limites indiquées au Tableau des garanties:

- i. Les frais de  *voyage*  prépayés restant à  *votre*  charge et les frais supplémentaires que  *vous*  engagez, pendant  *votre*  temps d'attente, pour les repas, l'hébergement, les communications et les transports locaux, dans la limite quotidienne (24 heures) indiquée au Tableau des garanties:
  - Si  *vous*  fournissez des justificatifs, la limite quotidienne avec justificatifs s'applique; ou
  - Si  *vous*  ne fournissez pas de justificatifs, la limite quotidienne sans justificatifs s'applique.
- ii. Les frais de transport nécessaires pour rejoindre  *votre*  croisière/circuit touristique ou  *votre*  destination, si le retard  *vous*  fait manquer le départ de  *votre*  croisière ou de  *votre*  circuit.
- iii. Les frais de transport nécessaires pour rejoindre  *votre*  destination ou  *votre*  résidence principale, si un retard des  *transports publics locaux*  sur  *votre*  chemin vers l'aéroport ou la gare de départ  *vous*  fait manquer le départ de  *votre*  vol/train.

**ATTENTION: Nous ne vous remboursons pas les montants dus par votre transporteur ou votre organisme de voyage.**

Le retard doit être supérieur ou égal au retard minimum requis indiqué au Tableau des garanties et être dû à l'un des  *motifs couverts*  suivants:

1. Un retard du  *transporteur* ;
2. Une grève, **sauf si celle-ci est évoquée ou annoncée avant la souscription de votre contrat**;
3. Une mise en  *quarantaine*  pendant  *votre*  voyage car  *vous*  avez été exposé(e) à:
  - a. Une  *maladie*  contagieuse autre qu'une  *épidémie*  ou une  *pandémie* ; ou
  - b. Une  *épidémie*  ou une  *pandémie* , **mais uniquement lorsque**:

**La quarantaine vous concerne, ou concerne un compagnon de voyage, ce qui signifie que vous ou un compagnon de voyage devez être visé expressément par un ordre ou une directive de mise en quarantaine en raison d'une épidémie ou d'une pandémie.**

**La quarantaine qui s'applique de manière générale ou élargie (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un moyen de transport (y compris l'hébergement sur place, le maintien à domicile, la sécurité à domicile ou toute autre restriction similaire), ou (b) dans le pays de départ, de transit, ou de destination est exclue.**

**Cette exclusion s'applique même si l'ordre ou la directive de mise en quarantaine vous vise expressément, vous ou un compagnon de voyage.**
4. Une  *catastrophe naturelle* ;
5. La perte ou le vol de documents de  *voyage* ;
6. Un détournement d'avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un navire, **sauf s'il s'agit d'une attaque terroriste**;
7. Des émeutes et des mouvements populaires, **sauf s'ils évoluent en risque politique**;
8. Un  *accident de la circulation* ; ou
9. Un  *transporteur*   *vous*  refuse, ou refuse à un  *compagnon de voyage* , l'embarquement sur la base d'une suspicion d'une  *maladie*  contagieuse (y compris une  *maladie*  liée à une  *épidémie*  ou  *pandémie* ). **Votre non-respect des conditions d'entrée exigées par les autorités compétentes du pays de votre destination est exclu.**

**IMPORTANT: Outre les exclusions prévues à la présente garantie ainsi que celles figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.**

## C. GARANTIE DOMMAGES AUX BAGAGES

Si vos  *bagages*  sont perdus, endommagés ou volés au cours de  *votre*  voyage, y compris pendant l'acheminement par  *votre*  transporteur,  *nous vous*  remboursons, le montant le moins élevé des deux (2) montants mentionnés ci-dessous (déduction faite de la  *franchise*  et des  *remboursements*  que  *vous*  avez perçus par ailleurs), dans les limites indiquées au Tableau des garanties:

- i. Le coût de la réparation des  *bagages*  endommagés; ou
- ii. Le coût de remplacement des  *bagages*  perdus, endommagés ou volés calculé sur la base de la valeur de remplacement des objets identiques ou similaires, déduction faite de 10% par année complète d'utilisation depuis la date d'achat initiale, dans la limite de 50% maximum.

**IMPORTANT: Veuillez noter que pour les objets sans justificatif d'achat, nous vous indemnisons dans la limite de 50 % de la valeur d'un objet identique ou similaire.**

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. **Vous avez pris les mesures nécessaires pour garder vos bagages intacts et en sécurité. Vous avez également pris les mesures nécessaires pour récupérer vos bagages;**

- b. Vous avez effectué une déclaration et en avez conservé une copie contenant une description du bien et sa valeur auprès des autorités locales compétentes, du *transporteur*, de l'hôtel ou du voyageur dans les vingt-quatre (24) heures suivant la découverte du sinistre;
- c. Vous devez déposer plainte auprès des autorités de police et en conserver une copie en cas de vol de vos *bagages* et d'*objets de valeur*;
- d. Vous devez fournir la facture originale d'achat ou toute autre preuve d'achat des objets perdus, endommagés ou volés; et
- e. Vous devez déclarer le vol ou la perte d'un téléphone portable à *votre* opérateur mobile et demander le blocage du téléphone.

Outre les Exclusions générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, sont également exclus:

1. Animaux, y compris les trophées de chasse;
2. Voitures, motos, moteurs, avions, bateaux et leurs accessoires et équipements connexes;
3. Vélos, skis, snowboards (sauf s'ils ont été enregistrés par l'*organisme de voyage*);
4. Appareils auditifs, lunettes de vue et lentilles de contact;
5. Dents artificielles, prothèses et appareils orthopédiques;
6. Fauteuils roulants et tout autre appareil de mobilité;
7. Consommables, médicaments, fournitures et équipements médicaux et denrées périssables;
8. Billets, passeports, actes notariés, plans d'architecte, timbres et tout autre document;
9. Espèces, devises, cartes de crédit, billets à ordre, lettres de change, chèques, chèques vacances, titres et valeurs, lingots et clés;
10. Tapis et moquettes;
11. Antiquités et objets d'art;
12. Objets fragiles et cassants;
13. Armes à feu et toutes autres armes, ainsi que leurs munitions;
14. Logiciels et données informatiques;
15. Matériel professionnel;
16. Biens dont vous n'êtes pas propriétaire;
17. *Objets de valeur* volés dans une voiture, verrouillée ou non; et
18. *Bagages* lorsqu'ils sont:
  - a. transportés par une société autre que *votre transporteur*;
  - b. dans ou sur une remorque de voiture;
  - c. non surveillés alors qu'ils se trouvent dans un véhicule à moteur non verrouillé; ou
  - d. non surveillés et placés de manière visible dans un véhicule à moteur verrouillé;
19. *Bagages* que vous perdez ou oubliez.

#### D. GARANTIE RETARD DE BAGAGES

Si vos *bagages* sont livrés avec retard par un *organisme de voyage* au cours de *votre voyage*, nous remboursons vos dépenses engagées pour les biens de première nécessité dont vous avez besoin jusqu'à l'arrivée de vos *bagages*, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

La condition suivante s'applique:

Le retard de vos *bagages* doit être supérieur ou égal au retard minimum requis indiqué au Tableau des garanties.

Si vous ne fournissez pas de justificatifs d'achat, la limite sans justificatifs indiquée au Tableau des garanties s'applique. Cette garantie s'applique uniquement pour *votre voyage aller*.

**IMPORTANT:** Outre les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.

#### E. GARANTIE FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE À L'ÉTRANGER

Si vous recevez des soins médicaux ou dentaires d'urgence pendant *votre voyage* à l'étranger pour l'un des *motifs couverts* suivants, nous vous remboursons les *frais médicaux* restant à votre charge, dans les limites indiquées au Tableau des garanties (**une limite spécifique s'applique pour les soins dentaires. Cette limite n'est pas cumulable avec la limite Frais médicaux d'urgence à l'étranger**):

1. Lors de *votre voyage* à l'étranger, vous êtes atteint d'une *maladie*, vous vous blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une *épidémie* ou *pandémie*) soudain et inattendu qui nécessite d'être traité avant *votre* retour dans *votre* pays de *résidence principale*.
2. Au cours de *votre voyage* à l'étranger, vous souffrez d'une *blessure* ou d'une infection dentaire, vous perdez un plombage ou vous vous cassez une dent, nécessitant des soins.

Si vous êtes hospitalisé, nous prenons en charge les frais acceptés par nos services, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

**IMPORTANT:** Veuillez noter que nous vous remboursons les *frais médicaux* d'urgence restant à votre charge après intervention de *votre* organisme social de base, de *votre* mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance. Pour bénéficier de ce remboursement, vous devez relever obligatoirement de l'un des régimes obligatoires de l'assurance maladie vous couvrant au titre des *frais médicaux* survenant à l'étranger, à la date de départ de *votre voyage*.

Vous devez être en mesure de nous présenter les originaux des bordereaux de remboursement ou des courriers de refus des organismes dont vous dépendez.

La condition suivante s'applique:

Les soins doivent être *médicalement nécessaires* pour traiter un problème de santé urgent. Ils doivent être prodigués par un *médecin*, un dentiste, un *hôpital*, ou tout autre professionnel de santé autorisé à exercer la médecine ou la dentisterie.



Outre les Exclusions générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, sont également exclus:

- a. Tout soin prodigué après la fin de *vo*tre garantie;
- b. Tout soin lié à une *maladie, blessure* ou problème de santé qui n'est pas survenu au cours de *vo*tre voyage à l'étranger;
- c. Tout soin considéré comme non urgent par *nos* services et les soins et services suivants:
  1. Chirurgie esthétique ou soins esthétiques;
  2. Examens médicaux de suivi habituel;
  3. Soins liés à une affection de longue durée;
  4. Traitements contre les allergies (sauf si *vo*tre pronostic vital est engagé);
  5. Examens ou soins liés à la perte ou à l'endommagement d'appareils auditifs, de prothèses dentaires, de lunettes de vue et de lentilles de contact;
  6. Kinésithérapie, rééducation ou soins palliatifs (sauf si les soins palliatifs sont nécessaires pour stabiliser *vo*tre état);
  7. Traitement expérimental; et
  8. Tous les autres soins médicaux ou dentaires non urgents.
- d. *Vo*tre inobservation d'interdictions officielles de voyager édictées par le gouvernement ou une autre autorité publique compétente du pays de départ, du pays de transit ou du pays de destination.

## F. ASSISTANCE MÉDICALE

### IMPORTANT:

- En cas d'urgence et si *vo*tre vie est en danger, sollicitez immédiatement les organismes de secours d'urgence sur place.
- *Nous* ne sommes pas, et ne devons pas être considérés comme un organisme médical ou de secours d'urgence.
- *Nous* intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux. *Nos* services sont subordonnés à l'obtention des autorisations nécessaires émises par les autorités locales compétentes. *Nous* sommes également soumis aux restrictions en matière de voyage ainsi qu'aux restrictions réglementaires.
- Par ailleurs, *nous* ne pouvons être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services d'assistance convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances: <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophe naturelle ou de tout autre cas fortuit. Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>.
- Dans tous les cas, *nous* devenons propriétaire des titres de transport que *vous* n'avez pas utilisés. *Vous* vous engagez à *nous* les restituer ou à *nous* reverser le *remboursement* obtenu auprès de l'organisme émetteur de ces titres.

### Évacuation d'urgence (Transport vers l'hôpital ou l'établissement de santé approprié le plus proche)

Si *vous* êtes atteint d'une *maladie*, *vous* blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une *épidémie* ou *pandémie*) au cours de *vo*tre voyage, *nous* remboursons les frais de transport local d'urgence depuis le lieu de l'incident initial vers un *médecin* local ou un établissement médical local. Si *nous* déterminons que les établissements médicaux locaux ne sont pas en mesure de fournir les soins appropriés:

1. *Notre* équipe médicale s'entretient avec le *médecin* local afin d'obtenir les informations nécessaires à la prise de décisions les mieux adaptées à *vo*tre état de santé;
2. *Nous* identifions l'hôpital ou l'établissement de santé le plus apte à prodiguer les soins exigés par *vo*tre état de santé et en mesure de *vous* accueillir, et organisons et prenons en charge *vo*tre transport; et
3. *Nous* organisons et prenons en charge une *escorte médicale* si *nous* jugeons cela nécessaire.

### Les conditions suivantes s'appliquent aux situations 1, 2 et 3 ci-dessus:

- a. *Vous* ou un tiers devez *nous* contacter afin que *nous* organisons et prenons en charge *vo*tre transport. *Nous* ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que *nous* n'avons pas autorisés ou organisés;
- b. *Vous* devez suivre les décisions prises par *nos* équipes d'assistance et *nos* équipes médicales. Si *vous* ne vous y conformez pas, *nous* nous déchargeons de toute responsabilité quant aux conséquences de vos décisions, et *vous* perdez tout droit à prestation et indemnisation de *notre* part.

*Vo*tre inobservation d'interdictions officielles de voyager édictées par le gouvernement ou une autre autorité publique compétente du pays de départ, du pays de transit ou du pays de destination est exclue.

**IMPORTANT:** Veuillez noter que toutes les décisions concernant *vo*tre transport doivent être prises par des professionnels de santé autorisés à exercer la médecine dans le pays dans lequel ils exercent.

### Rapatriement sanitaire (Rapatriement dans *vo*tre pays de résidence principale après avoir reçu des soins)

Si *vous* êtes atteint d'une *maladie*, *vous* blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une *épidémie* ou *pandémie*) au cours de *vo*tre voyage et que *notre* équipe médicale confirme avec le *médecin* traitant local que *vo*tre état de santé permet de *vous* transporter, *nous*:

1. Organisons et prenons en charge *vo*tre transport auprès d'un *transporteur* dans la même classe que le billet réservé à l'origine, **sauf raison médicalement nécessaire**, pour *vo*tre retour, (déduction faite des *remboursements* que *vous* avez perçus par ailleurs pour les billets non utilisés). Le transport se fera vers l'une des destinations suivantes:
  - a. *Vo*tre résidence principale;

- b. Le lieu de *vo*tre choix dans *vo*tre pays de *résidence principale*; ou
  - c. Un établissement médical à proximité de *vo*tre *résidence principale* ou dans le lieu de *vo*tre choix dans *vo*tre pays de résidence. **Dans les deux (2) cas, l'établissement médical doit être en mesure de vous accueillir en tant que patient et doit être considéré par *no*tre équipe médicale comme étant apte à assurer la poursuite de vos soins.**
2. Organisons et prenons en charge une *escorte médicale* si *no*tre équipe médicale juge cela nécessaire.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. Les aménagements spéciaux sont mis en place uniquement lorsqu'ils sont *médicalement* nécessaires pour *vo*tre transport (par exemple, si plus d'un siège est *médicalement* nécessaire pour que vous puissiez voyager);
- b. Vous ou un tiers devez *nous* contacter afin que *nous* organisons et prenons en charge *vo*tre rapatriement. *Nous* ne pouvons être tenu pour responsable pour les rapatriements sanitaires que *nous* n'avons pas autorisés ou organisés;
- c. Vous devez suivre les décisions prises par *nos* équipes d'assistance et *nos* équipes médicales. Si vous ne vous y conformez pas, *nous nous* déchargeons de toute responsabilité quant aux conséquences de vos décisions, et vous perdez tout droit à prestation et indemnisation de *no*tre part.

*Vo*tre inobservation d'interdictions officielles de voyager édictées par le gouvernement ou une autre autorité compétente du pays de *vo*tre destination ou du pays de transit est exclue.

**IMPORTANT:** Veuillez noter que toutes les décisions concernant *vo*tre rapatriement doivent être prises par des professionnels de santé autorisés à exercer la médecine dans le pays dans lequel ils exercent.

**Transport au chevet (Présence d'un ami ou d'un membre de votre famille à votre chevet)**

Si pendant *vo*tre voyage le médecin traitant local vous informe que vous devez être hospitalisé pendant plus de soixante-douze (72) heures ou que *vo*tre pronostic vital est engagé, *nous* organisons et prenons en charge le transport aller-retour en classe économique pour qu'un ami ou un membre de *vo*tre famille se rende à vos côtés.

La condition suivante s'applique:

*Vous* ou un tiers devez *nous* contacter afin que *nous* organisons et prenons en charge le transport.

**IMPORTANT:** Veuillez noter que *nous* ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que *nous* n'avons pas autorisés ou organisés.

**Retour des personnes à charge (Rapatriement des mineurs et des personnes dépendantes)**

Si vous devez être hospitalisé pendant plus de vingt-quatre (24) heures ou si vous décédez au cours de *vo*tre voyage, *nous* organisons et prenons en charge le transport de vos *compagnons de voyage* âgés de moins de dix-huit (18) ans, ou des personnes dépendantes nécessitant *vo*tre surveillance et des soins quotidiens de *vo*tre part, vers l'une des destinations suivantes:

1. *Vo*tre *résidence principale*; ou
2. Le lieu de *vo*tre choix, dans *vo*tre pays de *résidence principale*.

Si *nous* jugeons cela nécessaire, *nous* organisons et prenons en charge le transport d'un *membre* majeur de *vo*tre famille pour raccompagner vers le lieu de *vo*tre choix vos *compagnons de voyage* âgés de moins de dix-huit (18) ans, ou les personnes dépendantes nécessitant *vo*tre surveillance et des soins quotidiens de *vo*tre part.

Le billet retour est réservé auprès d'un *transporteur* dans la même classe que le billet initial.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. Cette garantie ne s'applique que si vous êtes hospitalisé(e) ou si vous décédez, et si aucun *membre majeur de votre famille*, capable de s'occuper des *compagnons de voyage* de moins de dix-huit (18) ans ou des personnes dépendantes, ne voyage avec vous;
- b. Vous ou un tiers devez *nous* contacter afin que *nous* organisons et prenons en charge le transport des personnes à charge.

**IMPORTANT:** Veuillez noter que *nous* ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que *nous* n'avons pas autorisés ou organisés.

**Assistance en cas de décès (Rapatriement du corps si vous décédez)**

*Nous* organisons et prenons en charge le transport de corps ainsi que les *frais funéraires*, vers l'une des destinations suivantes:

1. Un établissement d'opérateur funéraire à proximité de *vo*tre *résidence principale*; ou
2. Un établissement d'opérateur funéraire situé dans *vo*tre pays de *résidence principale*.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. Un tiers doit *nous* contacter afin que *nous* organisons et prenons en charge le transport de corps,
- b. Le décès doit survenir au cours de *vo*tre voyage.

**IMPORTANT:** Veuillez noter que *nous* ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que *nous* n'avons pas autorisés ou organisés.

**Recherche et secours**

*Nous* remboursons les frais de recherche et/ou les frais de secours engagés suite à l'intervention d'une équipe de secours professionnelle, dans les limites indiquées au Tableau des garanties, si vous êtes porté disparu au cours de *vo*tre voyage et/ou si vous devez être secouru à la suite d'un *accident*.



**IMPORTANT:** Outre les exclusions prévues à la présente garantie ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.

## G. GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE

Nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que vous pouvez encourir à l'occasion de votre voyage en raison des dommages:

- corporels;
- matériels;
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels.

soit, résultant d'un accident survenu au cours de votre vie privée et causés à un tiers (il ne peut pas s'agir d'un membre de votre famille ou d'un compagnon de voyage) par:

- votre propre fait;
- le fait de personnes dont vous répondez;
- le fait des choses ou des animaux dont vous avez la garde.

soit, causés à un tiers (il ne peut pas s'agir d'un membre de votre famille ou d'un compagnon de voyage) et résultant:

- d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion;
- d'un dégât des eaux;

prenant naissance dans l'hébergement que vous occupez pendant votre voyage.

Veillez noter que cette garantie ne s'applique que pour vos voyages hors du pays de votre résidence principale et uniquement dans les pays où vous ne bénéficiez pas d'une assurance de responsabilité civile souscrite par ailleurs; ou si votre assurance de responsabilité civile ne couvre pas ou couvre partiellement les dommages du sinistre déclaré.

Nous garantissons également les conséquences financières de la responsabilité civile que vous pouvez encourir en raison des dommages précisés ci-dessus et résultant d'un accident survenu au cours des activités de sport ou de loisir et causés à un tiers par:

- votre propre fait;
- le fait des choses ou des animaux dont vous avez la garde;

à condition que cette activité ne soit pas couverte par un autre contrat d'assurance.

Veillez noter que dans ce cas le montant maximum d'indemnisation diffère de celui du montant maximum d'indemnisation accordé en matière de responsabilité civile que vous pouvez encourir à l'occasion de votre voyage ou en qualité d'occupant d'hébergement.

### **IMPORTANT**

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

Nous vous apportons notre garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que ledit fait dommageable survient entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

Outre les Exclusions générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, sont également exclues les conséquences des:

1. Dommages que vous avez causés aux membres de votre famille, c'est-à-dire, vos ascendants, descendants, collatéraux, jusqu'au second degré, ainsi qu'à un compagnon de voyage;
2. Dommages causés aux animaux ou aux objets qui vous appartiennent ou qui vous sont loués, prêtés ou confiés;
3. Dommages causés par:
  - tout véhicule;
  - tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur;
  - tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale;
4. Dommages occasionnés au cours de votre activité professionnelle (y compris les stages professionnels) ou lors de votre participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une collectivité habilitée à organiser l'activité;
5. Votre responsabilité contractuelle, sauf à l'égard du bailleur de l'hébergement.

En outre, sont exclues:

6. Amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel et/ou immatériel directement consécutif.

## H. GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENT

En cas de décès ou d'incapacité permanente consécutifs à un accident corporel survenu au cours de votre voyage, nous vous garantissons le versement d'un capital dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

### a. Capital versé en cas de décès

Le décès doit survenir dans le délai d'un (1) an suivant l'accident corporel et être la conséquence directe de ce dernier.

L'indemnité qui aura éventuellement été versée avant le décès, au titre de l'*incapacité permanente*, résultant du même *accident corporel*, est déduite du capital décès.

L'indemnité est versée à vos héritiers légaux.

**b. Capital versé en cas d'*incapacité permanente***

L'indemnité qui vous est versée correspond au paiement d'un capital proportionnel à votre taux d'*incapacité permanente* déterminé après consolidation de vos blessures par référence au barème « accident du travail » défini par le Code de la Sécurité sociale. Elle est calculée en multipliant le plafond de garantie dont le montant est indiqué au Tableau des garanties par votre taux d'*incapacité permanente*, sous réserve que le taux d'*incapacité permanente* soit strictement supérieur à 10%.

Aucune indemnité n'est versée si le taux d'*incapacité permanente* est inférieur ou égal à 10%.

En tout état de cause, le taux d'*incapacité permanente* ne peut dépasser 100%.

Outre les Exclusions générales ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions sont également exclues les conséquences de:

1. Votre participation à tout exercice militaire;
2. Accidents que vous avez subis lors de la pratique d'un sport mécanique (pratiqué avec tout véhicule terrestre à moteur), ou consécutifs à l'usage des motos d'une cylindrée excédant 49 cm<sup>3</sup>;
3. Conduite de véhicules terrestres à moteur pour lesquels un permis de conduire supérieur à la catégorie B est exigé, et la conduite de bateaux à moteur à titre professionnel;
4. Dommages corporels non consécutifs à un accident;
5. Activité manuelle pratiquée dans l'exercice de votre profession;
6. Tout incident du transport aérien opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soit sa provenance et sa destination.
7. Versement du capital décès au bénéficiaire héritier légal lorsque ce dernier a été reconnu coupable et condamné par les tribunaux compétents pour vous avoir donné la mort.

## I. TÉLÉCONSULTATION

Si vous avez un problème médical pendant votre voyage et que vous devez consulter votre médecin de famille, qui n'est pas disponible, vous pouvez utiliser les services de téléconsultation en contactant la plate-forme d'assistance.

NOTE : Le service de téléconsultation est fourni uniquement en français.

Avant de pouvoir utiliser le service, vous devrez prendre connaissance et accepter les Conditions Générales, la Notice d'information et la Déclaration de confidentialité.

La téléconsultation réalisée par un de nos médecins inscrits au Conseil de l'Ordre des Médecins, s'effectue à distance, via la plate-forme téléphonique ou en audio/visioconférence, est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour les résidents en France.

- Par téléphone : 01 49 93 80 32

- Via le site internet : <https://www.allianz-voilage-teleconsultation.fr>

A l'issue de la téléconsultation, notre médecin peut, dans le cadre des parcours médicaux et dans le respect de la législation en vigueur (notamment la réglementation relative au secret médical) :

- Identifier un établissement de soins proche de votre lieu de séjour et adapté à votre état de santé notamment lorsqu'un examen clinique est nécessaire pour établir le diagnostic.
- Vous transmettre une prescription écrite médicamenteuse, selon son appréciation, et si la législation locale l'autorise.
- Avec votre autorisation, adresser un compte-rendu de consultation à votre médecin traitant.

### IMPORTANT :

- Le recours à la prise en charge de la téléconsultation n'entraîne pas systématiquement le remboursement des frais médicaux ultérieurs et la mise en œuvre d'un rapatriement sanitaire.
- Si vous appelez pour votre enfant mineur, il vous sera demandé de fournir une copie du livret de famille prouvant le lien de parenté ou tout autre document prouvant votre statut.
- Cette garantie ne remplace en aucun cas un examen médical chez le médecin de famille ou chez tout autre médecin.
- Les services décrits ci-après ne peuvent se substituer aux services d'urgence médicale locaux. En cas d'urgence, vous devez contacter d'urgence les services d'urgence locaux.
- Les informations médicales partagées avec les médecins sont strictement confidentielles et sont protégées par les lois sur le secret médical. Aucune donnée n'est partagée avec nous, à moins qu'il ne s'agisse de données statistiques ne contenant aucun moyen de vous identifier directement ou indirectement.
- Nous ne sommes pas responsable d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte des informations, conseils ou consultations fournis ;
- Nous ne sommes pas responsable de la non-exécution des services ou des retards dans l'exécution de nos prestations en raison d'une panne ou d'une interruption des réseaux téléphoniques ou informatiques.

Outre les Exclusions générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, sont également exclues :

1. Les téléconsultations lorsque notre service médical identifie une urgence médicale ;

2. Les consultations pour pathologies psychiatriques ;
3. Les prescriptions de certificats médicaux ;
4. Les prescriptions d'arrêt de travail et leurs éventuelles prolongations ;
5. Les prescriptions particulières, telles que :
  - les médicaments soumis à prescription restreinte :
    - o médicaments réservés à l'usage hospitalier
    - o médicaments à prescription hospitalière
    - o médicaments à prescription initiale hospitalière
    - o médicaments à prescription réservée aux médecins spécialistes
    - o médicament nécessitant une surveillance particulière pendant le traitement,
  - les médicaments soumis à accord préalable. La liste exhaustive est accessible à l'adresse suivante [http://www.cnam.nat.tn/doc/upload/list\\_APcl.pdf](http://www.cnam.nat.tn/doc/upload/list_APcl.pdf),
  - les médicaments d'exception : la liste des médicaments d'exception est disponible sur le site internet suivant : [www.meddispar.fr](http://www.meddispar.fr), le site de référence des médicaments réglementés, proposé par l'Ordre national des pharmaciens,
  - la prescription de stupéfiants.

## J. COUVERTURE DES FRAIS JURIDIQUES

Si, au cours de  *votre voyage* , vous faites l'objet d'une procédure judiciaire civile à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez, ou si vous engagez une action en justice contre un tiers, nous remboursons les frais de justice que vous avez engagés, jusqu'à concurrence de la garantie maximale indiquée dans  *votre*  Résumé des garanties pour les frais de justice.

REMARQUE : Nous ne payons pas vos frais juridiques directement au prestataire.

Les éléments suivants sont toujours exclus :

- les dépenses engagées sans  *notre*  accord préalable ;
- les dépenses qui ne peuvent être vérifiées à l'aide de pièces justificatives ;
- les événements qui se déroulent dans des pays exclus de cette couverture ;
- qui ont lieu en dehors des dates de validité de la  *police*  ;
- les conséquences de l'activité professionnelle ;
- violation volontaire ou délibérée de la loi (à l'exception des infractions au code de la route n'entraînant pas de poursuites pénales) ;
- l'activité criminelle ;
- l'usage ou le trafic de stupéfiants et/ou de drogues ;
- toutes les conséquences d'une consommation d'alcool supérieure à la limite légale ;
- les frais de procédure de divorce ;
- les conséquences de l'utilisation ou de la garde d'un véhicule à moteur.

Outre les exclusions prévues à la présente garantie ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.

## K. GARANTIE DES DOCUMENTS D'IDENTITÉ

Si  *votre pièce d'identité*  est volée ou endommagée pendant  *votre voyage* , nous vous remboursons les frais de remplacement y compris les frais d'expédition, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

La condition suivante s'applique :

La validité de  *vos documents d'identité*  doit être de six (6) mois minimum après la survenance du motif couvert.

**IMPORTANT:** Outre les exclusions prévues à la présente garantie ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.

## L. GARANTIE CLÉ

Si  *vos clés*  sont volées ou endommagées au cours de  *votre voyage* , nous vous remboursons dans les limites indiquées au Tableau des garanties :  
Les frais de remplacement de  *vos clés* , y compris les frais de remplacement de la serrure,  
Les frais de déplacement d'un serrurier.

**IMPORTANT:** Outre les exclusions prévues à la présente garantie ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.

## N. SERVICES PENDANT LE VOYAGE

Si vous avez besoin d'aide pendant  *votre voyage* , nous sommes à  *votre*  disposition 24h/24.

### Recherche d'un hôpital à proximité

Si vous avez besoin de consulter un *médecin* ou de vous rendre dans un établissement médical au cours de votre voyage, nous pouvons vous indiquer l'hôpital référencé par nos soins, le plus proche de votre lieu de séjour et/ou le plus adapté à votre état de santé.

### Assistance en cas de perte des documents de voyage

Si vos papiers d'identité ou vos titres de transport sont perdus, volés ou endommagés, nous pouvons vous indiquer les démarches administratives à effectuer pour les faire remplacer.

### Transmission de message urgent

Nous pouvons vous aider à transmettre un message urgent à une personne de votre choix dans votre pays de résidence principale.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Cette section décrit les exclusions générales applicables à toutes les garanties de votre contrat en complément des exclusions spécifiques figurant dans chaque garantie, ainsi que des éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions.

Nous ne pouvons être tenu pour responsable des pertes résultant directement ou indirectement des conséquences des circonstances et événements suivants si elles vous concernent, ou concernent un *compagnon de voyage* ou un *membre de votre famille*:

1. Tout événement connu à la date de la souscription de votre contrat;
2. Les *maladies* ou *blessures* ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les six (6) mois précédant la réservation du voyage;
3. Votre automutilation intentionnelle, tentative de suicide ou suicide;
4. Tout traitement des troubles de la fertilité ou interruption volontaire de grossesse;
5. Votre consommation d'alcool et/ou votre absorption de médicaments, drogues, non prescrits médicalement;
6. Votre faute intentionnelle ou dolosive;
7. Exercice de votre activité professionnelle en tant que membre d'équipage (y compris en tant que stagiaire ou apprenti/alternant) à bord d'un avion, d'un véhicule utilisé pour le transport des personnes et des marchandises ou d'un navire de commerce;
8. Votre participation à tout sport exercé dans le cadre d'une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle ainsi que les entraînements préparatoires y afférent;
9. Votre participation aux sports et activités suivants:
  - a. Toute activité qui comprend, ou prévoit de comprendre, une montée à plus de 4 500 mètres d'altitude, en dehors de tout transport aérien commercial;
  - b. Base jump ou escalade libre;
  - c. Rafting/kayak dans des rapides de classe supérieure à la classe V ou canoë dans des rapides de classe supérieure à la classe III;
  - d. Héliiski ou ski ou snowboard dans une zone désignée comme dangereuse par la direction de la station;
  - e. Sports de combat, lâcher de taureaux ou rodéo;
  - f. Course de tout véhicule motorisé ou nautique autre que les karts;
  - g. Plongée en apnée à une profondeur de plus de 10 mètres ou plongée à une profondeur de plus de 30 mètres ou, pour les plongeurs non certifiés, plongée sans moniteur certifié.
10. Acte qui enfreint la loi de l'endroit où il est commis entraînant une condamnation, sauf si vous-même, un *compagnon de voyage* ou un *membre de votre famille* êtes victime d'un tel acte;
11. *Épidémie* ou *pandémie*, sauf mentions contraires dans les garanties;
12. Catastrophe naturelle, sauf mentions contraires dans les garanties;
13. Pollution de l'air, de l'eau ou la menace d'un rejet de polluants, y compris la pollution ou la contamination thermique, biologique et chimique;
14. Réaction nucléaire, radiation ou contamination radioactive;
15. Guerre civile ou étrangère ou actes de guerre;
16. Service militaire, sauf mentions contraires dans les garanties;
17. *Risque politique*;
18. *Cyber risque*;
19. Emeutes et mouvements populaires, sauf mentions contraires dans les garanties;
20. *Attaques terroristes*, sauf mentions contraires dans les garanties.
21. Actes, alertes/bulletins de voyage ou interdictions de tout gouvernement ou autorité publique, sauf mentions contraires dans les garanties;
22. Cessation complète des activités d'un *organisme de voyage* en raison de sa situation financière, avec ou sans dépôt de bilan;
23. Restrictions relatives aux *bagages*, y compris les équipements médicaux, imposées par les *organismes de voyage*;
24. Usure normale ou vices propres du bien;
25. Voyage à l'encontre des ordres ou conseils d'un gouvernement ou d'une autre autorité publique;
26. Activité qui enfreint une loi ou un règlement applicable, y compris toute sanction ou embargo économique ou commercial;
27. Voyage à but thérapeutique.

## DÉCLARATION DE SINISTRES

1. Demande d'assistance ou d'indemnisation

- a. Pour une demande d'assistance, *vous* ou un tiers devez *nous* contacter par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7:  
Depuis la France: au n° 01 49 93 80 30\* ou  
Hors de France: au n° 00 33 (1) 49 93 80 30\*  
\*numéros non surtaxés

Une référence de dossier *vous* sera immédiatement attribuée et *vous* devrez communiquer au chargé d'assistance:

- *vos* numéro de *contrat*;
- *vos* adresse et le numéro de téléphone où *vous* pouvez être joint, ainsi que les coordonnées des personnes qui s'occupent de *vous*, et permettre à *nos* médecins l'accès à toutes les informations médicales qui *vous* concernent, ou qui concernent la personne qui a besoin de *notre* intervention.

**Les prestations qui n'ont pas été demandées préalablement et qui n'ont pas été organisées par *nos* services, ne donnent pas droit à remboursement ni à indemnité compensatoire.**

- b. Pour une demande d'indemnisation, *vous* devez *nous* déclarer le sinistre dans les trente (30) jours ouvrés à compter du jour où *vous* en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

## 2. Adresse d'envoi des justificatifs à fournir en cas de sinistre

Pour chacune des garanties suivantes, les justificatifs doivent être téléchargés directement sur le site ou envoyés aux adresses indiquées ci-dessous:

**Pour les garanties Interruption ou prolongation du voyage (en cas de remboursement), Voyage retardé, Dommages aux bagages, Retard de bagages, Individuelle accident, Croisière, Sport, Rachat de franchise:**

[www.allianz-voyage.fr](http://www.allianz-voyage.fr) - Rubrique Mon Compte

AWP France SAS - Service Indemnisation Assurances - DOP01 - 7 rue Dora Maar - CS 60001 - 93488 Saint-Ouen Cedex

### Pour la Garantie Responsabilité civile

AWP France SAS - DT - Service Juridique - DOP03 - 7 rue Dora Maar - CS 60001 - 93488 Saint-Ouen Cedex

### Pour les garanties Frais médicaux d'urgence à l'étranger, Assistance médicale

[remboursement@votreassistance.fr](mailto:remboursement@votreassistance.fr)

AWP France SAS - DT - Service Relations Clientèle - RELAC01 - 7 rue Dora Maar - CS 60001 - 93488 Saint-Ouen Cedex

## 3. Règlement des sinistres

### a. Calcul de l'indemnité

Lorsque les factures fournies ne sont pas libellées en euro, le montant de l'indemnité tient compte du taux de change applicable au jour du calcul de l'indemnité.

### b. Délai

Dès lors que *vos* dossier est complet, *vos* indemnisation intervient dans les trente (30) jours suivant l'accord intervenu entre les deux (2) parties ou la décision judiciaire exécutoire.

## 4. Justificatifs à fournir

Il *vous* appartient de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la garantie sont réunies à l'appui des pièces justificatives visées ci-dessous. Ces documents et toutes les informations fournies permettront de justifier le *motif couvert* et d'évaluer le montant de *vos* indemnisation. Si le *motif couvert* est médical, *vous* pouvez, si *vous* le souhaitez, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention de *notre* médecin conseil. En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité du *motif couvert* invoqué, *nous* sommes en droit de refuser *vos* demande d'indemnisation.

## Interruption ou prolongation du voyage

### Dans tous les cas

- la copie du bulletin d'inscription au *voyage*;
- le cas échéant, tout justificatif des frais non remboursables à la suite de l'interruption du *voyage*;
- le cas échéant, tout justificatif des frais de transport engagés pour la poursuite du *voyage*;
- le cas échéant, tout justificatif des frais d'hébergement et de transport supplémentaires engagés pour la prolongation du *voyage*;
- le cas échéant, justificatif de la qualité de *membre de votre famille* (justificatif du lien avec *vous*);
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande.

### **Maladie, blessure ou problème de santé (y compris lié à une épidémie/pandémie)**

Pour *vous* ou un *compagnon de voyage*:

- le certificat médical établi par un *médecin* conseillant d'interrompre ou prolonger le *voyage*;
- le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation;
- après examen du dossier et à *notre* demande: les bordereaux de remboursements de l'organisme d'assurance maladie.

Pour un *membre de votre famille* ne voyageant pas avec *vous*:

- le cas échéant, le certificat médical établi par un *médecin* indiquant que le pronostic vital est engagé;
- le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation.

### Décès

- le cas échéant, la copie du certificat de décès;

- le cas échéant, les coordonnées du notaire en charge de la succession;
- le cas échéant, la copie de la déclaration de décès de *vosre animal d'assistance*.

#### **Quarantaine**

- le justificatif délivré par les autorités compétentes.

#### **Accident de la circulation**

- le cas échéant, le certificat médical établi par un *médecin* attestant d'un besoin de soins médicaux;
- le cas échéant, la copie de la facture de réparation du véhicule;
- le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile.

#### **Convocation à une procédure judiciaire**

- la convocation émanant de l'Administration.

#### **Résidence principale inhabitable**

- l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur multirisques habitation;
- en cas de cambriolage ou d'acte de vandalisme, la copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police.

#### **Premier intervenant**

- la copie de la convocation.

#### **Détournement du moyen de transport**

- tout document émanant du *transporteur* relatant les circonstances du détournement.

#### **Réaffectation ou modification des dates de congés (forces armées)**

- tout justificatif attestant de la réaffectation ou modification des dates de congés émanant de l'autorité hiérarchique.

#### **Vous manquez 50% de la durée de votre voyage**

Dans tous les cas:

- tout justificatif émanant de l'*organisme de voyage* prouvant que *vous* avez manqué 50% de la durée de *vosre voyage*.

En cas de grève:

- tout justificatif d'une grève entraînant l'interruption ou la prolongation de *vosre voyage*.

En cas de *catastrophe naturelle*:

- tout justificatif attestant d'une *catastrophe naturelle* entraînant l'interruption ou la prolongation de *vosre voyage*.

En cas de fermeture ou de l'impraticabilité des routes en raison d'*intempéries*:

- tout justificatif attestant de la fermeture ou de l'impraticabilité des routes entraînant l'interruption ou la prolongation de *vosre voyage*.

En cas de perte ou vol des documents de *vosre voyage*:

- tout justificatif prouvant que les démarches ont été initiées pour obtenir les documents de remplacement dans un délai permettant la poursuite du *vosre voyage*;
- la déclaration de perte ou vol de tout document de *vosre voyage*;
- le cas échéant, la copie du dépôt de plainte circonstancié établi par les autorités de police.

En cas d'émeutes et mouvements populaires:

- tout justificatif attestant d'émeutes et mouvements populaires.

#### **Refus d'embarquement**

- le document émanant du *transporteur* attestant et relatant les circonstances du refus d'embarquement.

#### **Impossibilité pour *vosre* famille de *vous* héberger en raison du décès, de la *maladie*, *blessure* ou problème de santé grave d'un membre de son foyer**

- le cas échéant, le certificat de décès;
- le cas échéant, le certificat médical établi par un *médecin* attestant de la *maladie*, *blessure* ou problème de santé grave;
- tout justificatif prouvant que *vous* deviez être hébergé par *vosre* famille.

#### **Evacuation obligatoire**

- le document émanant des autorités gouvernementales du pays de destination ordonnant l'évacuation obligatoire.

#### **Panne mécanique du véhicule au cours de *vosre* voyage**

- la copie de la facture de réparation et/ou de remorquage du véhicule;
- le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile.

#### **Vol du véhicule utilisé pendant le voyage**

- la copie du dépôt de plainte.

#### **Attaque terroriste**

- tout justificatif attestant d'une *attaque terroriste* indiquant sa date et son lieu de survenance.

### **Voyage retardé**

#### **Dans tous les cas**

- la copie du bulletin d'inscription au *vosre voyage*;
- les justificatifs originaux des frais supplémentaires d'attente engagés suite au retard pour les repas, l'*hébergement*, les communications et les transports locaux;

- le cas échéant, tout justificatif établi par l'*organisme de voyage* précisant le montant des frais prépayés restant à *votre* charge suite à ce retard;
- le cas échéant, les nouveaux titres de transport aller rachetés pour rejoindre la destination;
- le cas échéant, les titres de transport pour rejoindre la *résidence principale*.

#### **Retard de transports publics locaux**

- le cas échéant, le titre de transport public mentionnant l'horaire de départ;
- l'attestation établie par la société de transport public précisant la date, l'heure de l'incident et la durée du retard ou de l'immobilisation.

#### **Retard du transporteur**

- le(s) document(s) précisant la date et l'heure du *voyage* (convocation aéroport, E-billet, billet original composté ou validé,...);
- l'original de la carte d'embarquement;
- l'attestation établie par le *transporteur* précisant le motif et la durée du retard subi, ainsi que l'heure réelle du départ;
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande.

#### **Grève**

- tout justificatif d'une grève entraînant le retard du *voyage*.

#### **Quarantaine**

- le justificatif délivré par les autorités compétentes.

#### **Catastrophe naturelle**

- tout justificatif attestant d'une *catastrophe naturelle* entraînant le retard du *voyage*.

#### **Perte ou vol de documents de voyage**

- la déclaration de perte ou vol de tout document de *voyage*;
- le cas échéant, la copie du dépôt de plainte circonstancié établi par les autorités de police.

#### **Détournement du moyen de transport**

- tout document émanant du *transporteur* relatant les circonstances du détournement.

#### **Émeutes et mouvements populaires**

- tout justificatif attestant d'émeutes et mouvements populaires.

#### **Accident de la circulation**

- le cas échéant, le certificat médical établi par un *médecin*;
- le cas échéant, la copie de la facture de réparation du véhicule;
- le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile.

### **Dommmages aux bagages**

#### **Dans tous les cas**

- la copie du bulletin d'inscription au *voyage*;
- la copie de la déclaration contenant une description du bien et sa valeur auprès des autorités locales compétentes, du *transporteur*, de l'hôtel ou du voyageur;
- les factures d'achat originales ou toute autre preuve d'achat des *bagages* perdus, endommagés ou volés;
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande.

#### **Perte des bagages**

- l'original du Constat d'Irrégularité Bagages (P.I.R.) établi par le service bagages du *transporteur*;
- le ticket original d'enregistrement du (des) *bagage(s)* concerné(s);
- le cas échéant, la copie de déclaration de perte auprès de *votre* opérateur mobile et la preuve de la demande de blocage du téléphone.

#### **Dommmages aux bagages (remboursement du montant le moins élevé des 2)**

- tout justificatif émis par l'*organisme de voyage* attestant des dommages causés à *vos bagages*;
- le cas échéant, l'original du Constat d'Irrégularité Bagages (P.I.R.) établi par le service bagages du *transporteur*;
- le devis des réparations du bien détérioré;
- la facture d'achat originale du bien de remplacement.

#### **Vol des bagages**

- le dépôt de plainte circonstancié établi auprès des autorités de police;
- le cas échéant, la copie de déclaration de vol auprès de *votre* opérateur mobile et la preuve de la demande de blocage du téléphone.

### **Retard des bagages**

#### **Retard de livraison de bagages**

- la copie du bulletin d'inscription au *voyage*;
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande;
- l'attestation de retard de livraison du (des) *bagage(s)* mentionnant la date et l'heure de la livraison;



- les factures d'achat originales des biens de première nécessité.

#### **Frais médicaux d'urgence à l'étranger**

##### **Remboursement des *frais médicaux d'urgence* à l'étranger**

- la copie de la (des) facture(s) des frais médicaux que *vous* avez réglés;
- la copie du bordereau de remboursement de la Sécurité sociale;
- l'original du bordereau de remboursement de la mutuelle et/ou de tout organisme d'assurance et de prévoyance;
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande.

#### **Assistance médicale**

##### **Remboursement des frais de transport local d'urgence**

- la facture originale acquittée des frais de transport local d'urgence.

##### **Remboursement des frais de recherche et de secours**

- la facture originale acquittée des frais de recherche et de secours.

#### **Responsabilité civile**

##### **Dans tous les cas**

- la copie du bulletin d'inscription au *voyage*;
- la lettre de refus établie par *votre* assureur principal de Responsabilité civile (assureur multirisques habitation);
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande.

##### ***Dommages matériels et/ou dommages immatériels consécutifs***

- la facture originale de réparation du bien endommagé et le justificatif du paiement, accompagné d'une copie de la facture initiale d'achat nominative du bien endommagé;  
OU
- le certificat d'un professionnel attestant du caractère irréparable du bien endommagé, accompagné de la facture d'achat originale nominative du bien endommagé;
- tout autre élément en rapport avec la *réclamation* formulée par la victime.

##### ***Dommages corporels et/ou dommages immatériels consécutifs***

- les coordonnées complètes de la victime;
- les justificatifs médicaux éventuellement communiqués par la victime;
- tout autre élément en rapport avec la *réclamation* formulée par la victime.

#### **Individuelle accident**

##### **Dans tous les cas**

- la copie du bulletin d'inscription au *voyage*;
- le constat établissant avec précision les circonstances de l'accident corporel;
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande.

##### **En cas de décès**

- la copie de l'acte de décès;
- le cas échéant, le certificat post mortem ainsi que le rapport d'autopsie;
- le certificat d'hérédité ou les coordonnées du notaire en charge de la succession.

##### **En cas d'*incapacité permanente***

- le certificat médical initial précisant la nature et les conséquences probables des lésions;
- le certificat de *consolidation*.

#### **Couverture des frais juridiques**

- la facture originale acquittée des frais juridiques

#### **Garantie des documents d'identité**

- La facture originale acquittée des frais de remplacement et d'expédition

#### **Garantie des clés**

- La facture originale acquittée des frais de remplacement des clés et remplacement de serrure.

## **DISPOSITIONS COMMUNES**

### **1. Textes applicables et localisation des souscriptions**



- Le présent *contrat* est régi par le Code des assurances (à l'**exception des garanties d'assistance**) et les Conditions générales, ainsi que les *Conditions particulières*.
  - Les Conditions générales sont établies en langue française.
  - Lorsque la transaction est effectuée sur un site internet hébergé en *France*, l'espace virtuel constitué par ses pages web est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en *France*, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.
- 2. Validité territoriale**
- Les garanties s'appliquent dans le(s) pays de séjour sélectionné(s), mentionné(s) aux Conditions particulières, à l'**exclusion des pays figurant dans la liste disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères**.
- 3. Faculté de renonciation**
- Vous* pouvez disposer d'une faculté de renonciation suite à la souscription d'un contrat d'assurance.
- a. Cas de renonciation**
- **Multi-assurance**
    - Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, en cas de souscription à des fins non professionnelles un *contrat* d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire, si *vous* justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le présent *contrat*, *vous* pouvez renoncer audit *contrat*, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que *vous* n'avez fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la conclusion du présent *contrat*.
  - Lorsque *vous* bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance gratuites, le délai de renonciation ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.
  - **Vente à distance**
    - Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au *contrat*, lors du démarchage ou hors établissement habituel du vendeur. Nous acceptons que cette renonciation intervienne dans un délai de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du présent *contrat*
    - Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.
- b. Modalités d'exercice de la faculté de renonciation**
- Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, *vous* pouvez exercer cette faculté en retournant une lettre recommandée avec avis de réception dûment datée et signée avant l'expiration du délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de conclusion du présent contrat à l'adresse suivante: [resilier@allianzdirect.fr](mailto:resilier@allianzdirect.fr)
- Vous* pouvez, si *vous* le souhaitez, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous:  
« Je soussigné(e), Nom, prénom, date et lieu de naissance – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n°... auquel j'ai souscrit auprès d'Allianz Direct Versicherungs AG – succursale française, le ... (Date).  
Fait à... (Lieu), Le... (Date) et Signature:... ».
- Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de multi-assurance, *vous* devez accompagner *votre* demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au présent *contrat*.
  - Si *vous* exercez cette faculté, le *contrat* sera résilié à sa date d'effet. *Vous* serez remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de *votre* demande de renonciation.
  - Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si *vous* avez mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai indiqué ci-dessus ; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.
- 4. Sanctions applicables en cas de fausses déclaration**
- a. En cas de fausse déclaration à la souscription**
- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de *votre* part dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du *contrat* dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances.
  - L'omission ou la déclaration inexacte de *votre* part dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances:
  - si elle constatée avant tout sinistre:
    - *Nous* avons le droit:
      - soit de maintenir le *contrat* moyennant une augmentation de prime,
      - soit de résilier le *contrat* sous dix (10) jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.
  - si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre: *nous* pouvons réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.
- b. En cas de fausse déclaration intentionnelle au jour du sinistre**
- Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de *votre* part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.
- 5. Evaluation des dommages**
- Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une tierce expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des deux (2) parties. Les honoraires de cette expertise sont partagés entre les parties.
- Faute par les parties de s'entendre sur le choix du tiers expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal judiciaire.

Cette désignation est faite sur simple requête que *nous* signons ou que l'une (1) des parties seulement signe, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

#### 6. **Assurances cumulatives**

Si *vous* êtes couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, *vous* devez *nous* en informer et *nous* communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances.

*Vous* pouvez obtenir l'indemnisation de *vos* dommages en *vous* adressant à l'assureur de *votre* choix.

**Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance, ni la Garantie Individuelle accident.**

#### 7. **Subrogation dans vos droits et actions**

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, *nous* devenons bénéficiaire des droits et actions que *vous* possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si *nous* ne pouvons plus exercer cette action, par *votre* fait, *nous* pouvons être déchargé de tout ou partie de *nos* obligations envers *vous*.

**Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.**

#### 8. **Prescription**

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du présent *contrat* d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après:

· **Article L114-1 du Code des assurances**

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance **sont prescrites par deux ans** à compter de l'événement qui y donne naissance.

Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L.125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

· **Article L114-2 du Code des assurances**

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

· **Article L114-3 du Code des assurances**

« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil reproduits ci-dessous.

• **Article 2240 du Code civil**

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

• **Article 2241 du Code civil**

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

• **Article 2242 du Code civil**

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

• **Article 2243 du Code civil**

« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

• **Article 2244 du Code civil**

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

• **Article 2245 du Code civil**

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

• **Article 2246 du Code civil**

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

### **Information complémentaire**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil, parmi ces dernières figurent notamment: la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

Concernant la Garantie Responsabilité civile, le délai ne court qu'à compter du jour où un tiers porte à *vo*tre connaissance son intention d'obtenir indemnisation de *vo*tre part, à la condition que son action ne soit pas prescrite, conformément à l'article 2226 du Code civil.

Concernant la Garantie Individuelle accident, le délai de prescription est porté à dix (10) ans lorsque l'action est exercée par *vos* ayants droit.

## **9. Modalités d'examen des réclamations**

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à votre réclamation formulée par oral ou via une messagerie instantanée, celle-ci doit nous être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

- Par mail : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)
- Par courrier à l'adresse suivante : AWP France SAS - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex

Nous accuserons réception de votre réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et nous vous apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite :

- Par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne vous prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

## **10. Compétence juridictionnelle**

Les contestations qui pourraient être élevées contre Allianz Direct Versicherungs AG – succursale française à l'occasion du présent *contrat*, sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes les notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-après.

#### 11. Protection des données à caractère personnel

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Allianz Direct Versicherungs AG est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution du *contrat*.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du *contrat* et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, *vous* pouvez exercer *votre* droit d'accès aux données *vous* concernant et les faire rectifier en *nous* contactant par mail à l'adresse suivante: [informations-personnelles@allianzdirect.fr](mailto:informations-personnelles@allianzdirect.fr)

*Vous* êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle *vous* pouvez *vous* inscrire: <https://conso.bloctel.fr/>

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente *vous* est remise lors de la souscription du présent *contrat*.

#### 12. Autorité de contrôle

L'organisme chargé du contrôle d'Allianz Direct Versicherungs AG est l'Autorité de surveillance : Autorité fédérale de surveillance financière (BaFin), rue Graurheindorfer 108, 53117 Bonn.

L'organisme chargé du contrôle d'Allianz Direct Versicherungs AG succursale française est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise 4, Place de Budapest, CS 92 459 -75436 Paris Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

#### 13. Mentions légales

ALLIANZ DIRECT VERSICHERUNGS- AG au capital social de 819 200,00 Euros - Königinstraße 28, 80802 Munich, Allemagne. Tribunal d'enregistrement : Munich HRB 95802 - Autorité de surveillance : Autorité fédérale de surveillance financière (BaFin), rue Graurheindorfer 108, 53117 Bonn. Numéro d'identification fiscale (numéro d'identification TVA): DE 811 239 585.

La succursale française Allianz Direct Versicherungs se situe : 151 à 161 " Eurosquare 1" 151 Boulevard Victor Hugo 93400 Saint-Ouen. Entreprise privée régie par le Code des assurances.

## DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

### La sécurité de vos données personnelles nous importe

ALLIANZ DIRECT VERSICHERUNGS- AG succursale française est une compagnie d'assurance agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

#### 1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. ALLIANZ DIRECT VERSICHERUNGS- AG succursale française (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

C'est une société par actions simplifiée avec un numéro d'identification SIRET 953 811 338 00029 et domiciliée au 151 BD VICTOR HUGO - 93400 SAINT-OUEN-SUR-SEINE

#### 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.
- Données d'identification Nom et prénom ; Carte d'identité (DNI) ou numéro d'identification fiscale ou numéro d'identification d'étranger (NIE), numéro de sécurité sociale ; Code postal; numéro de téléphone, signature, etc.
- Caractéristiques personnelles État civil ; données familiales ; date de naissance ; lieu de naissance; âge; genre; nationalité; caractéristiques physiques; langue maternelle, etc.
- Données du compte Compte utilisateur, mot de passe et autres types de données du compte, etc.
- Données de santé Rapports médicaux ; dates des visites médicales ; blessures ; résultats des tests d'imagerie diagnostique (rayons X, IRM); maladies, etc
- Données académiques et professionnelles Éducation et qualifications ; histoire académique; expérience professionnelle, etc.
- Données professionnelles Poste, échelle ; catégorie, rang; titre d'emploi; données de paie non économiques ; antécédents professionnels, etc.
- Détails de la police Numéro de police, compagnie d'assurance, date de début de couverture, date d'expiration de la police.
- Données financières Numéro de carte de crédit, IBAN, CVS, etc.
- Données fiscales Numéro d'identification fiscale (NIF), déclaration fiscale, etc.
- Données biométriques Empreinte digitale, ADN, reconnaissance vocale, reconnaissance faciale, etc.
- Données de vidéosurveillance Utilisation de caméras, caméras vidéo et de tout moyen technique analogue.
- Données de transaction Dieux fournis, dieux reçus ; transactions financières ; compensations, indemnités, etc.
- Données liées à la commission d'infractions administratives ou pénales Infractions administratives ; infractions pénales.
- 

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

**En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

#### 3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

| Finalité  | Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Devis et souscription du contrat d'assurance</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence du motif couvert et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit</li></ul> |

| Finalité  | Est-ce que <i>votre</i> consentement explicite est nécessaire ?  |
|---|--|
|   | de <i>vous</i> y opposer en <i>nous</i> contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• À des fins de vérification, pour <i>nous</i> conformer aux obligations légales ou aux procédures internes</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non. <i>Nous</i> pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. <i>Nous</i> ne solliciterons pas <i>votre</i> consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de <i>notre</i> intérêt légitime. Toutefois, <i>nous nous</i> assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par <i>notre</i> société mère, ALLIANZ DIRECT VERSICHERUNGS- AG</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si <i>nous</i> réalisons l'une de ces activités de traitement, <i>nous</i> le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et <i>votre</i> consentement n'est plus requis.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que <i>nous</i> pouvons invoquer également au titre de <i>notre</i> intérêt légitime.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, <i>nous</i> sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir <i>votre</i> consentement.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nous</i> pouvons traiter et partager vos données à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurance, avec lesquelles <i>nous</i> avons signé ou <i>nous</i> signerons des accords de coassurance ou de réassurance. La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurance au moyen d'un seul contrat, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles. La réassurance est la « sous-traitance » de la couverture d'une partie du risque à un réassureur tiers. Toutefois, il s'agit d'un accord interne entre <i>nous</i> et le réassureur et vous n'avez aucun lien contractuel direct avec ce dernier. Ces transferts de risques interviennent au titre des intérêts légitimes des compagnies d'assurance, qui sont même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité).</li> </ul> |

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles *nous* avons indiqué que *votre* consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où *nous* aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de *votre* sinistre, *nous* traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si *vous* ne souhaitez pas *nous* fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de *vous* garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de *vous* intéresser, ou encore de *vous* proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

#### 4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

*Nous nous* assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous *notre* responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz (dont ALLIANZ DIRECT VERSICHERUNGS- AG succursale française), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, *nous* pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de *nous* conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où *vous* présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### 5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. *Nous* ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici [https://www.allianz-partners.com/en\\_US/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html](https://www.allianz-partners.com/en_US/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html). Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, *nous* prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. *Vous* pouvez prendre connaissance des mesures de protection que *nous* mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en *nous* contactant comme indiqué dans la section 9.

#### 6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, *vous* avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer *notre* consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si *vous* avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par *nos* services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour *notre* usage personnel ou celui de *notre* nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

*Vous* pouvez exercer ces droits en *nous* contactant comme indiqué à la section 9.

#### 7. Comment *vous* opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, *vous* avez le droit de *vous* opposer au traitement de vos données personnelles par *nos* services, ou de solliciter auprès de *notre* société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois *notre* demande transmise, *nous* ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

*Vous* pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

#### 8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

*Nous* ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous *nous* vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance.
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

#### 9. Comment *nous* contacter (UNIQUEMENT POUR LES QUESTIONS RELATIVES AUX DONNEES PERSONNELLES) ?

Pour toute question concernant l'utilisation que *nous* faisons de vos données personnelles, vous pouvez *nous* contacter par e-mail ou par courrier postal :  
ALLIANZ DIRECT VERSICHERUNGS-AG succursale française  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
E-mail : informations-personnelles@allianzdirect.fr

**10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?**

*Nous* procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.  
La date de dernière mise à jour : de ce document a été effectuée en Janvier 2024