

# ASSURANCE VOYAGE

Allianz  Travel

Document d'information sur le produit d'assurance  
Compagnie : AWP P&C - Entreprise d'assurance française  
Produit : Visa Schengen

Ce document présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

## De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le produit d'assurance **Visa Schengen** est un contrat temporaire qui offre des prestations d'assistance au voyageur se rendant dans l'Espace Schengen en cas d'accident, maladie et imprévu. Il garantit également les dommages aux bagages et la responsabilité civile vie privée à l'étranger.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### ✓ Assistance aux voyageurs

Frais d'hébergement d'un membre de la famille (plafond : 50 € par jour pendant 7 jours maximum)

Frais de recherche et/ou de secours (plafond pour chaque type de frais : 750 € par assuré et période d'assurance)

Retour anticipé

Assistance décès : Rapatriement et frais funéraires (plafond : 2 300 € par assuré)

Frais médicaux et hospitalisation, d'urgence dans l'Espace Schengen (plafond 30 000 € par assuré et par période d'assurance et 150 € pour les frais dentaires)

Individuelle accident

#### ✓ Dommages aux bagages

Indemnisation (Plafond : 1 000 € par assuré et par sinistre dont 300 € pour le retard et 500 € pour les objets de valeur).

#### Responsabilité civile vie privée à l'étranger

Tous dommages confondus corporels, matériels et immatériels consécutifs (plafond : 4 500 000 € dont 450 000 € pour dommages matériels et immatériels consécutifs)

**Les garanties précédées d'une coche (✓) sont systématiquement prévues au contrat**



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les personnes ayant leur domicile dans l'Espace Schengen
- ✗ Les séjours supérieurs à 3 mois consécutifs
- ✗ Les personnes âgées de plus de 79 ans au jour de la souscription du contrat
- ✗ Les frais médicaux engagés en dehors de l'Espace Schengen



### Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

#### Principales exclusions:

- ! Le fait intentionnel, incluant le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ou encore les actes frauduleux
- ! Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère, des actes de terrorisme, des émeutes, mouvements populaires, coups d'état, prises d'otage ou par la grève
- ! Le non-respect des interdictions décidées ou de tout règlement édicté par les autorités locales et des règles de sécurité imposées par le transporteur
- ! Les dommages survenus antérieurement à la souscription du contrat Les frais engagés sans l'accord préalable de l'assureur
- ! Les convalescences et les affections en cours de traitement non encore consolidées
- ! Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance.
- ! Les frais engagés qui ne résultent pas d'une urgence médicale
- ! L'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro
- ! La participation à tout sport (ou entraînements préparatoires) exercé en compétition officielle ou à titre professionnel

#### Principales restrictions :

- ! Pour la garantie Dommages aux bagages : Franchise de 30 € par sinistre et par assuré
- ! Pour la garantie Responsabilité civile vie privée à l'étranger : Franchise de 80 € par sinistre
- ! Pour la garantie Frais d'hospitalisation : Franchise par sinistre de 100 € et pour la garantie Frais médicaux et de soins dentaires d'urgence : Franchise de 30 €



## Où suis-je couvert(e) ?

✓ Les garanties s'appliquent dans l'ensemble des pays de l'Espace Schengen



## Quelles sont mes obligations ?

**Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :**

■ **A la souscription du contrat**

Déclarer le risque à assurer en toute bonne foi afin de permettre à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend en charge.  
Payer la prime indiquée lors de la souscription du contrat.

■ **En cours de contrat**

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge ou d'en créer de nouveaux.

■ **En cas de sinistre**

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en œuvre l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tout document utile à l'appréciation du sinistre.

Informez l'assureur des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que de tout remboursement reçu au titre d'un sinistre.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime doit être payée le jour de la souscription du contrat, auprès de l'assureur.

Le paiement est effectué par carte bancaire sur le site de l'assureur ou par téléphone.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Le contrat prend effet à la date de souscription et cesse à la date de cessation de la dernière garantie souscrite applicable.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

S'agissant d'un contrat d'assurance temporaire, aucune résiliation n'est possible à l'initiative de l'assuré.



**Notice d'information**



# 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 sont remises lors de votre souscription.

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 et ceux de l'Assureur et répondent aux questions éventuelles que vous vous posez.

## Qui est l'Assureur ?

### AWP P&C

Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros, 519 490 080 RCS Bobigny, siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen, entreprise privée régie par le Code des assurances.

## Qui est le distributeur ?

### AWP France SAS

Société par action simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros, 490 381 753 RCS Bobigny, siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - inscrite à l'ORIAS en tant que courtier sous le numéro 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

AWP FRANCE SAS est soumise à l'obligation contractuelle de travailler exclusivement avec les sociétés d'assurance suivantes : Fragonard Assurances (dont elle détient une participation directe au capital de plus de 10%) et AWP P&C.

Son activité de distribution d'assurance avec lesdites sociétés d'assurance, au titre de laquelle elle perçoit une commission incluse dans la prime d'assurance, représente plus de 33% de son chiffre d'affaires.

## A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat s'adresse à toute personne âgée de moins de soixante-dix-neuf (79) ans au jour de la souscription du contrat et ayant réservé un Séjour, tel que défini dans les Conditions Générales, auprès d'un Organisme ou l'intermédiaire habilité, sous réserve des conditions ci-après.

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

Vous devez avoir votre Domicile situé hors de l'Espace Schengen tel que défini dans le contrat et **hors des Pays non couverts**.

Le contrat doit être souscrit au plus tard quinze (15) jours avant votre départ de votre Pays d'origine, à condition de n'avoir pris aucun moyen de transport pour vous rendre dans un pays de l'Espace Schengen.

## Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Le contrat prend effet à compter de la date de souscription ; il est valable pour tout Séjour, privé ou professionnel, d'une durée maximum trois (3) mois consécutifs et vendu par un Organisme ou intermédiaire habilité. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues à l'article 2 des Conditions Générales ci-après.

## 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.

## 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 7 « Faculté de renonciation » des Conditions Générales ci-après.
- Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

**Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :**

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 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 nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.**

**Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat à l'article 7 « Faculté de renonciation ».**

- 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 15 "Modalités d'examen des réclamations" 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.



## DEMANDE D'INDEMNISATION

► Pour enregistrer immédiatement votre demande d'indemnisation, connectez-vous sur :

<https://indemnisation.allianz-travel.fr>

► Accès sourds et malentendants (24/24)

<https://accessibilite.votreassistance.fr>

► Si vous ne disposez pas d'un accès Internet, contactez-nous (fuseau horaire France métropolitaine) :  
au 00 33 (0)1 42 99 03 95\*  
de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi  
\*numéros non surtaxés



## BESOIN URGENT D'ASSISTANCE MEDICALE

► Contactez-nous (24/24)  
Au 00 33 (0)1 42 99 02 02\*

► 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 ?

Les garanties d'assurance sont assurées par :

### **AWP P&C**

Société anonyme au capital social de 17 287 285,00 euros

519 490 080 RCS Bobigny

Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

Entreprise privée régie par le Code des assurances

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par :

### **AWP FRANCE SAS**

Société par actions simplifiée au capital social de 7 584 076,86 euros

490 381 753 RCS Bobigny

Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669

<http://www.orias.fr/>





**Conditions  
Générales**

**Contrat  
d'assurance**

# CONDITIONS GÉNÉRALES



## 1 TABLEAU DES GARANTIES

Les garanties prévues dans votre contrat sont celles listées dans vos Conditions Particulières transmises avec votre email de confirmation de souscription.

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ASSISTANCE AU VOYAGEUR</b>		
<b>ASSISTANCE ACCIDENT, MALADIE ET IMPRÉVU</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance Rapatriement</b></li> <li>- organisation et prise en charge du retour ou du transport de l'Assuré vers un établissement hospitalier</li> <li>- organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs</li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>Frais réels</p>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hospitalisation de l'Assuré sur place</b></li> <li>- prise en charge des frais permettant à un membre de la famille de se rendre au chevet de l'Assuré :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· trajet aller/retour</li> </ul> </li> <li>· Frais d'hébergement sur place jusqu'au rapatriement de l'Assuré</li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par jour, de <b>50 € pendant 7 jours maximum, soit 350 € maximum par personne</b></p>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais de recherche et/ou de secours</b></li> <li>- Frais de recherche</li> <li>- Frais de secours</li> </ul>	<p>Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>750 €</b></li> <li>- <b>750 €</b></li> </ul>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance retour anticipé</b></li> <li>- organisation et prise en charge des frais de transport</li> </ul>	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance « imprévu »</b></li> <li>- communication avec la famille de l'Assuré ou son entreprise</li> <li>- événement imprévu :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· réservation d'une chambre d'hôtel, voiture de location ou billet d'avion</li> </ul> </li> <li>- vol des papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· organisation du retour de l'Assuré ou de la poursuite de son voyage</li> </ul> </li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p><b>Les frais engagés restent à la charge de l'Assuré</b></p> <p><b>Les frais engagés restent à la charge de l'Assuré</b></p>	Néant
<b>ASSISTANCE DÉCÈS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance en cas de décès d'une personne assurée</b></li> <li>- transport du corps</li> <li>- Frais funéraires</li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite par personne assurée de <b>2 300 €</b></p>	Néant

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION D'URGENCE DANS L'ESPACE SCHENGEN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais médicaux et d'Hospitalisation d'urgence dans l'Espace Schengen</b></li> <li>- frais restant à la charge de l'Assuré (hors Frais de soins dentaires urgents)</li> <li>- Frais de soins dentaires urgents</li> </ul>	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée et par période d'assurance : <b>30 000 €</b></li> <li>- par personne assurée et par période d'assurance : <b>150 €</b></li> </ul>	Par sinistre : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>100 €</b> pour les frais d'Hospitalisation</li> <li>- <b>30 €</b> pour les Frais médicaux (hors frais d'Hospitalisation) et les Frais de soins dentaires urgents</li> </ul>
<b>DOMMAGES AUX BAGAGES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels</b></li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la Vétusté, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>1 000 €</b> par personne assurée et par Sinistre</li> </ul> <p><b>Le montant maximum de la garantie « Dommages aux bagages » y compris le « Vol des Objets de valeur » et le « Retard dans l'acheminement des bagages de l'Assuré sur son lieu de séjour » est de 1 000 € par personne assurée et par Sinistre.</b></p>	Par personne assurée et par Sinistre : <b>30 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vol des Objets de valeur</b></li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la Vétusté, dans la limite de <b>50%</b> du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par Sinistre.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Retard de plus de 24 h consécutives dans l'acheminement des bagages sur le lieu de Séjour</b></li> </ul>	Remboursement des Biens de première nécessité, dans la limite de <b>300 €</b> par personne assurée et par Sinistre	Néant
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dommages corporels et immatériels consécutifs</b></li> </ul>	Dans la limite, par Sinistre, de <b>4 500 000 €</b>	Par Sinistre : <b>80 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dommages matériels et immatériels consécutifs</b></li> </ul>	Dans la limite, par Sinistre, de <b>450 000 €</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tous Dommages confondus : corporels, matériels et immatériels consécutifs</b></li> </ul>	Dans la limite, par événement, de <b>4 500 000 €</b>	



## 2 VALIDITÉ DU CONTRAT

### 1. VALIDITÉ TERRITORIALE

Les garanties s'appliquent dans l'ensemble des pays de l'Espace Schengen, pour des Séjours n'excédant pas trois (3) mois consécutifs.

### 2. DURÉE DE VALIDITÉ

Le contrat doit être souscrit au plus tard quinze (15) jours avant le départ de l'Assuré de son Pays d'origine, à condition de n'avoir pris aucun moyen de transport pour se rendre dans un pays de l'Espace Schengen.

Les garanties prennent effet dès que l'Assuré entre dans un pays de l'Espace Schengen et cessent dès qu'il le quitte, conformément aux dates de départ et de retour indiquées aux Conditions Particulières.





### 3 DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans le présent contrat d'assurance ont la signification suivante :

#### • DÉFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

**ASSURÉ** : les personnes désignées dans les Conditions Particulières à condition que leur domicile soit situé hors de l'Espace Schengen, tel que défini dans ce contrat et **hors des Pays non couverts**.

**ASSUREUR** : AWP P&C, c'est-à-dire l'assureur auprès duquel l'Assuré a souscrit le contrat d'assurance. Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP France SAS, ci-après désignée sous la dénomination commerciale « Allianz Travel ».

**SOUSCRIPTEUR** : le signataire des Conditions Particulières qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance.

#### • DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

**CONCUBINS NOTOIRES** : couple de personnes ni mariées, ni pacées mais pouvant prouver à l'appui d'un justificatif de domicile commun (certificat de concubinage ou, à défaut, taxe d'habitation, facture d'électricité, gaz, eau, assurance, quittance de loyer,...) qu'elles vivent sous le même toit depuis le jour de la souscription du présent contrat et au moment du Sinistre.

**CONJOINT** : Partenaire uni par un mariage, non divorcé et non séparé de corps, Concubin notoire, ou co-signataire d'un PACS.

**DOMICILE** : lieu de résidence habituelle qui détermine l'exercice des droits civiques de l'Assuré.

**ESPACE SCHENGEN** : espace de libre circulation des personnes entre les États signataires des accords de Schengen. Sont également concernés les États qui en appliquent les dispositions sans être signataires : Andorre, Monaco, Saint Marin, Vatican.

**FRANCHISE** : part du préjudice laissée à la charge de l'Assuré dans le règlement du sinistre. Les montants de franchise se rapportant à chaque garantie sont précisés au Tableau des garanties.

**GLISSE HORS PISTE** : pratique d'un sport ou d'un loisir de glisse sur neige dans des zones non balisées, non surveillées ou non préparées par les services de sécurité des stations de sport d'hiver.

**ORGANISME OU INTERMÉDIAIRE HABILITÉ** : professionnels du voyage, professionnels du transport, associations, comités d'entreprise.

**PAYS D'ORIGINE** : pays déclaré lors de la souscription du contrat et pour lequel l'Assuré a acquitté la prime correspondante.

**PAYS NON COUVERTS** : Corée du Nord, La liste, mise à jour, de l'ensemble des pays non couverts est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : [www.allianz-voyage.fr/pays-exclus](http://www.allianz-voyage.fr/pays-exclus)

**PÉRIODE D'ASSURANCE** : période de validité du présent contrat.

**PRESCRIPTION** : période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

**SÉJOUR** : séjour ou voyage, privé ou professionnel, d'une durée maximum de trois (3) mois consécutifs, organisé et vendu ou fourni par un Organisme ou Intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

**SINISTRE** : toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre, l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

**SUBROGATION** : action par laquelle l'Assureur se substitue dans les droits et actions de l'Assuré contre l'éventuel responsable de ses dommages afin d'obtenir le remboursement des sommes que l'Assureur a réglées à l'Assuré à la suite d'un sinistre.

**TIERS** : toute personne physique ou morale, à l'exclusion :

- de la personne assurée,
- des membres de sa famille,
- des personnes l'accompagnant,
- de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

#### ➤ Au titre de la garantie « Assistance au voyageur » :

**ACCIDENT** : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

**FRAIS DE SOINS DENTAIRES URGENTS** : frais de soins dentaires urgents et considérés comme tels par le service médical d'Allianz Travel.

**FRAIS DE RECHERCHE** : frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que les compagnons de voyage de l'Assuré, se déplaçant spécialement à l'effet de le rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

**FRAIS DE SECOURS** : frais de transport après accident (alors que l'Assuré est localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

**FRAIS D'HÉBERGEMENT** : frais supplémentaires d'hôtel et de téléphone avec l'Assureur, consécutifs à un événement garanti, à l'exclusion des frais de restauration et de boisson.

**FRAIS FUNÉRAIRES** : 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, à l'exclusion des frais d'inhumation, d'embaumement et de cérémonie.

**FRAIS MÉDICAUX** : frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie.

**HOSPITALISATION** : intervention d'urgence de plus de vingt-quatre (24) heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, non programmée et ne pouvant être reportée.

**MALADIE** : toute altération de la santé de l'Assuré constatée par une autorité médicale compétente.

**URGENCE MÉDICALE** : événement médical inopiné.

#### ➤ Au titre de la garantie « Dommages aux bagages » :

**ACCIDENT CORPOREL** : toute atteinte corporelle non intentionnelle, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

**ACCIDENT GRAVE** : toute atteinte temporaire ou définitive à l'intégrité physique de l'Assuré, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

**BIENS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ** : effets vestimentaires et de toilette permettant à l'Assuré de faire face temporairement à l'indisponibilité de ses effets personnels.

**EFFRACTION** : forçement, dégradation ou destruction d'un dispositif antivol.

**OBJETS DE VALEUR** : tout objet, autre qu'un vêtement, d'une valeur d'achat unitaire supérieure à **deux cent cinquante (250) €**

**VÉTUSTÉ** : dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre. Sauf stipulation contraire au contrat, la vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1% par mois dans la limite de 80% du prix initial d'achat.

#### ➤ Au titre de la garantie « Responsabilité Civile vie privée à l'Étranger » :

**ACCIDENT** : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

**AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

**DOMMAGE CORPOREL** : toute atteinte corporelle (blessure, décès) subie involontairement par une personne physique.

**DOMMAGE IMMATÉRIEL CONSÉCUTIF** : 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 perte d'un bénéfice et qui est la conséquence directe ou indirecte d'un dommage corporel ou matériel garanti.

**DOMMAGE MATÉRIEL** : toute détérioration ou destruction accidentelle d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.

**RESPONSABILITÉ CIVILE** : obligation de réparer les conséquences d'un dommage causé à un tiers par son fait ou du fait des personnes dont on est responsable ou du fait des choses dont on a la garde.

Toutes les garanties et prestations sont délivrées dans les limites figurant dans le Tableau des garanties à l'article 1 des Conditions Générales.

## ASSISTANCE AU VOYAGEUR

### CONSEILS AUX VOYAGEURS

#### • Avant le voyage :

- vérifier que le présent contrat couvre la destination choisie et la durée du Voyage envisagé ;
- se renseigner sur les pièces d'identité obligatoires à l'entrée du pays visité (carte d'identité, passeport, visa) et sur les conditions sanitaires ;
- se munir des justificatifs nécessaires (carnet de vaccination et attestation d'assurance frais médicaux) ;
- le cas échéant, se procurer auprès de son organisme d'assurance maladie les documents à emporter pour la prise en charge des frais médicaux pendant le Voyage : carte ou formulaire spécifique, selon les pays.
- en cas de suivi d'un traitement, prévoir une quantité de médicaments suffisante et supérieure à celle prévue pour la durée du Voyage, en cas de retour différé notamment.

#### • Pendant le voyage :

- conserver ses médicaments et l'ordonnance de prescription dans ses bagages à main afin d'éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte des bagages confiés au transporteur ;
- conserver séparément les photocopies recto-verso de ses papiers d'identité et de ses moyens de paiement. Ces photocopies seront utiles en cas de perte ou de vol.



**IMPORTANT**

#### •Enfants mineurs

Certains types de séjours ou certaines destinations sont inadaptés pour les très jeunes enfants. Compte tenu des risques d'affection liés à la durée, les conditions de transport, la situation sanitaire ou encore le climat, il convient de consulter le médecin traitant ou le pédiatre lors du projet de Voyage.

Chaque enfant mineur vivant en France et voyageant seul ou sans être accompagné par l'un de ses représentants légaux doit être muni, outre ses papiers d'identité en cours de validité, d'une autorisation de sortie du territoire établie par un de ses représentants.

Dans tous les cas, lors d'un éventuel rapatriement de l'enfant mineur, Allianz Travel ne pourra être tenue responsable du retard occasionné pour régulariser sa situation administrative.

#### •Femmes enceintes

En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies, et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, présentation d'un certificat médical, demande de l'accord médical de la compagnie...

En cas de nécessité, et si leur contrat le prévoit, les sociétés d'assistance organisent et prennent en charge le transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

## 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Dès lors que l'Assuré fait appel à Allianz Travel, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à Allianz Travel.

### ➤ ASSISTANCE ACCIDENT, MALADIE ET IMPRÉVU

#### 1.1. Assistance Rapatriement

Si l'état de santé de l'Assuré nécessite un rapatriement, Allianz Travel l'assiste de la façon suivante.

- **Organisation et prise en charge du retour de l'Assuré ou de son transport vers un établissement hospitalier**  
Allianz Travel organise et prend en charge le retour à son Domicile dans son Pays d'origine ou le transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé.
- **Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs**  
Allianz Travel organise et prend également en charge, après accord de son service médical, le voyage d'une personne assurée se trouvant avec l'Assuré sur place pour lui permettre de l'accompagner et/ou le retour au domicile des enfants mineurs qui voyageaient avec lui si aucun membre majeur de sa famille n'est présent sur place à leur côté et si son rapatriement a lieu plus de vingt-quatre (24) heures avant la date de leur retour initial.



**IMPORTANT**

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical de l'Assuré et appartiennent exclusivement aux Médecins d'Allianz Travel en accord avec les Médecins traitant locaux.

Les Médecins d'Allianz Travel se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant habituel de l'Assuré, afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.

Le rapatriement de l'Assuré est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Si l'Assuré refusait de suivre les décisions prises par le service médical d'Allianz Travel, il la déchargerait de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perdrait tout droit à prestation et indemnisation de sa part.

Par ailleurs, Allianz Travel ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

## 1.2. Hospitalisation sur place

- **Prise en charge des frais permettant à un membre de la famille de l'Assuré de se rendre à son chevet**

Si l'Assuré est hospitalisé sur place **plus de 7 jours** et qu'aucun membre majeur de sa famille ne l'accompagnait pendant son voyage :

- Allianz Travel prend en charge le trajet aller/retour d'un membre de sa famille resté dans son Pays d'origine afin qu'il se rende à son chevet, sous réserve de l'obtention d'un visa par ses propres moyens ;
- Allianz Travel rembourse, sur présentation des justificatifs et dans la limite du montant figurant au Tableau des garanties, les Frais d'hébergement exposés par cette personne jusqu'au jour du rapatriement éventuel de l'Assuré.

**Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs ».**

## 1.3. Frais de recherche et/ou de secours

Allianz Travel rembourse à l'Assuré les Frais de recherche en mer ou en montagne et/ou les Frais de secours engagés dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

## 1.4. Assistance retour anticipé

Allianz Travel organise et prend en charge, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour le retour de l'Assuré dans son Pays d'origine ne peuvent pas être utilisés, le trajet retour à son Domicile.

L'Assuré peut bénéficier de cette prestation **uniquement afin d'assister aux obsèques, suite au décès** de son Conjoint, de l'un de ses ascendants ou descendants directs, ne participant pas au voyage et vivant dans son Pays d'origine et âgés de moins de 70 ans.

## 1.5. Assistance « imprévu »

- **Communication avec la famille ou l'entreprise de l'Assuré**  
Si l'Assuré ne peut plus communiquer avec sa famille ou son entreprise, dans la mesure où il réussit à le joindre, Allianz Travel leur transmet ses messages urgents.
- **Événement imprévu**  
En cas d'événement imprévu (grève, détournement d'avion, Accident ou Maladie ne nécessitant pas le rapatriement médical de l'Assuré) modifiant le déroulement de son Séjour, Allianz Travel met tous ses moyens en œuvre pour lui réserver une chambre d'hôtel, une voiture de location ou un billet d'avion.  
**Le coût de ces prestations reste à la charge de l'Assuré.**

- **Vol de des papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport de l'Assuré**

En cas de vol de ses papiers d'identité, de ses cartes de crédit et/ou de ses titres de transport, Allianz Travel peut :

- lui conseiller les démarches à effectuer ;
- intervenir pour faire les oppositions nécessaires dans la mesure où l'Assuré lui donne procuration par écrit dans ce sens ;
- si l'Assuré ne dispose plus d'aucun moyen de paiement, Allianz Travel organise son retour ou la poursuite de son voyage, **les frais engagés restant à la charge de l'Assuré.**

## ➤ ASSISTANCE DECES

### 1.6. Assistance en cas de décès d'une personne assurée

En cas de décès d'une personne assurée, Allianz Global Assistance organise et prend en charge :

- **le transport du corps** du lieu de mise en bière jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation) dans son Pays d'origine,
- **les Frais Funéraires**, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

## ➤ FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION D'URGENCE DANS L'ESPACE SCHENGEN

### 1.7. Frais médicaux et d'Hospitalisation d'urgence dans l'Espace Schengen

Dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties, et sous déduction de la Franchise figurant dans ce même tableau, Allianz Travel rembourse à l'Assuré :

- **Les Frais médicaux restant à sa charge (hors Frais de soins dentaires urgents)**

Si l'Assuré engage hors du pays où il est domicilié, des Frais médicaux ou d'Hospitalisation d'urgence sur prescription médicale, Allianz Travel lui rembourse les frais restant à sa charge (hors frais de soins dentaires urgents) après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

- **Frais de soins dentaires urgents**

Allianz Travel rembourse à l'Assuré également les Frais de soins dentaires urgents restant à sa charge après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

**Les remboursements cessent le jour où le service médical d'Allianz Travel estime que le rapatriement de l'Assuré est possible.**

Dans tous les cas, l'Assuré s'engage à présenter sa demande de remboursement auprès de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auquel il peut prétendre.

## 2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les Exclusions Générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :

- **Au titre de l'ensemble des garanties « Assistance au voyageur » :**
  - 2.1 les frais engagés sans l'accord préalable du service médical d'Assistance d'Allianz Travel ;
  - 2.2 les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par l'Assuré, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
  - 2.3 les conséquences des maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ainsi que des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
  - 2.4 les sinistres survenus dans le Pays d'origine de l'Assuré ou en dehors des dates de validité du présent contrat ;
  - 2.5 les conséquences d'une affection non consolidée et en cours de traitement, non consolidée pour laquelle l'Assuré est en séjour de convalescence ;
  - 2.6 les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
  - 2.7 les Accidents, Maladies, affections, malformations antérieures à la date d'effet du contrat, sujets à rechute

ou non consolidés, les maladies ou malformations congénitales et non déclarées à la souscription ;

- 2.8 les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.9 les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- 2.10 l'organisation et la prise en charge d'un transport visée à l'article 1.1 « Assistance Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son Séjour ;
- 2.11 l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.12 la participation de l'Assuré à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 2.13 l'inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par l'Assuré des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- 2.14 les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par l'Assuré de l'un des sports ou loisirs



suiuants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : kite-surf, skeleton, bobsleigh, saut à ski, toute Glisse hors-piste, alpinisme à plus de 3 000m, varappe, spéléologie, delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du code de l'aviation civile ;

2.15 les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique de la plongée sous-marine avec appareil autonome et du saut à l'élastique lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité ;

2.16 les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle l'Assuré ne pourrait produire de justificatif.

- Au titre de la garantie « Frais médicaux et d'Hospitalisation d'urgence dans l'Espace Schengen », sont en outre, exclus :  
2.17 les frais médicaux engagés en dehors de l'Espace Schengen ;

2.18 les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;

2.19 les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles ou autres, ainsi que les frais d'appareillage ;

2.20 les frais de vaccination ;

2.21 les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;

2.22 les frais qui auraient pu être effectués au retour de l'Assuré dans son Pays d'origine ;

2.23 les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant ;

2.24 les hospitalisations prévues ;

2.25 les frais résultant de soins ou traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;

2.26 les frais résultant du diagnostic, de soins ou traitements engendrés par des pathologies cancéreuses, infectieuses ou parasitaires.

### 3. CE QUE L'ASSURE DOIT FAIRE EN CAS DE SINISTRE

#### 3.1. Pour une demande d'assistance

L'Assuré doit contacter Allianz Travel dès que sa situation le laisse supposer un retour anticipé ou des dépenses entrant dans le champ de la garantie.

Les services d'Allianz Travel se tiennent à la disposition de l'Assuré 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :



Par téléphone au 01 42 99 02 02\*  
ou au + 33 (1) 42 99 02 02\*,  
si l'Assuré est hors de France  
\*appels non surtaxés

Il sera immédiatement attribué à l'Assuré un numéro de dossier et Allianz Travel lui demandera de :

- préciser son numéro de contrat,
- indiquer son adresse et le numéro de téléphone où l'on peut le joindre, ainsi que les coordonnées des personnes qui s'occupent de lui,
- donner aux Médecins d'Allianz Travel l'accès à toutes les informations médicales qui le concernent, ou qui concernent la personne qui a besoin de l'intervention de son intervention.

#### 3.2. Pour une demande de remboursement

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés par l'Assuré avec l'accord d'Allianz Travel, l'Assuré doit lui communiquer tous les justificatifs permettant d'établir le bien-fondé de sa demande.



- Soit par courrier à l'adresse suivante :  
**AWP France SAS**  
Service Relations Clientèle – RELAC01  
7 rue Dora Maar  
CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex

- Soit par téléphone, du lundi au  
vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 :  
depuis la France au n° 01 42 99 08 83\*  
ou au n° + 33 1 42 99 08 83\*  
si l'Assuré est hors de France  
\*numéros non surtaxés

### 4. LIMITE DES INTERVENTIONS D'ASSISTANCE

Allianz Travel intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux et ses prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Par ailleurs, Allianz Travel ne peut être tenue 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, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances :

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

L'Assuré devra communiquer les justificatifs suivants :

- un R.I.B.,
- la copie du bulletin d'inscription au Séjour,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande d'Allianz Travel.

Et selon les prestations mises en œuvre :

*Remboursement des frais médicaux :*

- la copie de la (des) facture(s) des frais médicaux réglés par l'Assuré,
- la copie du bordereau de remboursement de son organisme social de base,
- l'original du bordereau de remboursement de la mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance,

*Remboursement des Frais de recherche/Frais de secours :*

- la facture originale acquittée des Frais de recherche/Frais de secours.

*Remboursement des Frais d'hébergement :*

- la factures des Frais d'hébergement

#### 3.3. Pour la prise en charge d'un transport

Lorsque Allianz Travel organise et prend en charge un transport au titre des garanties, celui-ci est effectué en train 1<sup>ère</sup> classe et/ou en avion classe économique ou encore en taxi, selon la décision de du service Assistance.

Dans ce cas, Allianz Travel devient propriétaire des billets initiaux et l'Assuré s'engage à les lui restituer ou à lui rembourser le montant dont il a pu obtenir le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ces titres de transport.

Lorsque l'Assuré ne détient pas initialement de billet retour, Allianz Travel lui demande le remboursement des frais qu'il aurait exposés, en tout état de cause, pour son retour, sur la base de billets de train 1<sup>ère</sup> classe et/ou d'avion classe économique, à la période de son retour anticipé, avec la compagnie qui l'avait acheminé à l'aller.

<https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles 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/>.

## 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

### 1.1. Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels

L'Assureur garantit, dans les limites indiquées au Tableau des garanties, la disparition et/ou la détérioration accidentelles subies par les bagages, objets et effets personnels emportés avec l'Assuré ou achetés en cours de séjour, et résultant de :

- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, dès lors que les bagages, objets et effets personnels emportés avec lui ou achetés en cours de voyage, lui ont été confiés,
- vol, **sous réserve des dispositions spécifiques au vol des objets de valeur prévues à l'article 1.2.**

#### Cas particuliers :

- **Détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique :**  
L'Assureur garantit les détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique lorsque ces objets sont endommagés à l'occasion d'un Accident corporel subi par l'Assuré.

### • Vol dans un véhicule :

L'Assureur garantit, suite à une Effraction du véhicule de l'Assuré entre 7 heures et 22 heures (heure locale), le vol des objets transportés à l'abri des regards dans le coffre.

Le véhicule doit être non décapotable, entièrement fermé à clé, vitres et toit ouvrant clos.

**Il appartient à l'Assuré d'apporter la preuve de l'Effraction du véhicule ainsi que la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.**

### 1.2. Vol des Objets de valeur

L'Assureur garantit, dans les limites indiquées au Tableau des garanties, le vol des Objets de valeur que l'Assuré porte sur lui ou qu'il utilise ou qu'il a remis en consigne individuelle ou en dépôt au coffre de l'hôtel.

### 1.3. Retard dans l'acheminement des bagages de l'Assuré sur son lieu de séjour

En cas de retard supérieur à vingt-quatre (24) heures consécutives dans la livraison des bagages de l'Assuré sur son lieu de séjour, l'Assureur lui rembourse, sur présentation des justificatifs et dans la limite figurant au Tableau des garanties, les frais engagés pour l'achat de Biens de première nécessité.

## 2. L'EVALUATION ET L'INDEMNISATION DES DOMMAGES

### 2.1. Montant des garanties

- **Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels**

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au Tableau des garanties, pour l'ensemble des Sinistres survenus au cours de la Période d'assurance.

- **Vol des Objets de valeur**

L'indemnisation en cas de vol des Objets de valeur, ne peut excéder 50% du montant de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

- **Retard dans l'acheminement des bagages de l'Assuré sur son lieu de séjour**

En cas de retard dans l'acheminement des bagages de l'Assuré sur son lieu de séjour, la garantie est accordée à concurrence du plafond figurant au Tableau des garanties.

Cette indemnité ne se cumule pas avec celle de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

En cas d'application simultanée des deux (2) garanties suite à un même événement, l'indemnité versée à l'Assuré en cas de retard dans l'acheminement des bagages sur son lieu de séjour vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

### 2.2. Calcul de l'indemnité

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la Vétusté et dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties.

Elle est estimée de gré à gré et ne peut jamais excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.

## 3. SI L'ASSURE RETROUVE LES OBJETS VOLES OU PERDUS

Si l'Assuré retrouve les objets volés ou perdus, **il doit en aviser l'Assureur par lettre recommandée à l'adresse figurant à l'article 11 des présentes Conditions Générales, dès qu'il en est informé.**

- **si l'Assureur ne l'a pas encore indemnisé**, l'Assuré doit reprendre possession de ces objets et si la garantie lui est acquise, l'Assureur n'est alors tenu qu'au paiement des détériorations ou objets manquants éventuels ;
- **si l'Assureur l'a déjà indemnisé**, l'Assuré peut opter soit pour le délaissement de ces objets, soit pour la reprise de ces objets

moyennant restitution de l'indemnité que l'Assureur lui a réglée, sous déduction des détériorations ou objets manquants éventuels.

Toutefois, dès lors que l'Assuré ne demande pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date à laquelle il a été avisé qu'ils ont été retrouvés, l'Assureur considère que l'Assuré opte pour le délaissement.

## 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les Exclusions Générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :

- 4.1. le vol, la détérioration, la destruction ou la perte :
  - consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets,
  - survenu au cours de déménagements ;
- 4.2. la destruction totale ou partielle, la détérioration et la perte des Objets de valeur, de quelque nature que ce soit y compris pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;

- 4.3. les vols commis par les personnes assurées ou par les membres de la famille de l'Assuré (ascendants, descendants, Conjoint) ou avec leur complicité, ou par le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions ;
- 4.4. les vols commis sans Effraction ou avec usage de fausses clés ;
- 4.5. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens par l'Assuré ;
- 4.6. la destruction résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés ;

- 4.7. la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ou albâtre ;
- 4.8. les pertes, oublis ou objets égarés par le fait de l'Assuré ou par celui des personnes l'accompagnant ;
- 4.9. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures ou de taches ;
- 4.10. les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;
- 4.11. les vols survenus en camping, sous toile de tente ;
- 4.12. les dommages subis par :
  - les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
  - le matériel à caractère professionnel, les collections de représentant, les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac,
  - tout matériel et équipement de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surfs, wake, bâtons, chaussures), les planches à voile, le matériel de golf, les

- bouteilles de plongée, les vélos, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux, les accessoires automobiles, les objets meublants de caravanes, camping-cars ou de bateaux,
- les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,
- les consoles de jeux vidéo et leurs accessoires,
- les vêtements, les accessoires, sauf s'il s'agit d'Objets de valeur, portés sur l'Assuré,
- les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un Accident corporel grave de l'Assuré,
- les animaux,
- les embarcations de plaisance à voile ou à moteur, y compris les jet-ski,
- le matériel informatique et les téléphones portables.

## 5. CE QUE L'ASSURÉ DOIT FAIRE EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit :

- **En cas de vol** : déposer plainte, dans les plus brefs délais, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.
- **En cas de destruction totale ou partielle** : faire constater les dommages, par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable ; à défaut par un témoin.
- **En cas de perte ou destruction partielle ou totale par une entreprise de transport** : faire établir impérativement un constat d'irrégularité par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas, il doit :

- prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du Sinistre ;
- **déclarer le Sinistre à l'Assureur dans les cinq (5) jours ouvrés à compter du jour où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure ; ce délai est ramené à quarante-huit (48) heures en cas de vol.**

En cas d'observation du délai de déclaration, si l'Assureur subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, l'indemnité pourra être réduite à concurrence du préjudice ;

- **contacter l'Assureur :**

Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le Sinistre depuis le site internet suivant : <https://indemnisation.allianz-travel.fr>

**Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.**

L'Assureur communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour lui permettre de constituer un dossier et l'Assuré devra lui adresser les documents qui justifient sa demande, notamment :

- la copie des Conditions Particulières,
- la confirmation de réservation du Séjour,

et selon les cas :

- la copie du dépôt de plainte circonstancié établi auprès des autorités de police les plus proches du lieu du Sinistre,
  - la copie du Constat d'Irrégularité Bagage (P.I.R.) établi par le transporteur ou l'attestation de retard de livraison des bagages mentionnant la date et l'heure de la livraison, ainsi que le ticket original d'enregistrement du(des) bagage(s) concerné(s)
  - les factures originales d'achat ou de réparation ou de remise en état,
  - des photographies et/ou attestations d'estimation certifiées par un expert agréé en cas de vol d'Objet de valeur
- la lettre accusant réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile ou la copie de la facture de réparation du véhicule, ou en cas de location, la copie de l'état descriptif du véhicule au jour de la restitution auprès de la société de location, en cas de vol dans un véhicule

## RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉ À L'ÉTRANGER

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lors de du Séjour de l'Assuré, l'Assureur garantit les conséquences financières de la responsabilité civile que l'Assuré peut encourir, en application de la législation ou de la jurisprudence du pays de l'Espace Schengen dans lequel il se trouve, en raison des Dommages :

- corporels,
- matériels,
- Immatériels directement consécutifs à des Dommages corporels ou matériels garantis, résultant d'un Accident survenu au cours de sa vie privée et causés à un Tiers par :
  - son fait,
  - le fait de personnes dont il répond,
  - le fait des choses ou des animaux dont il a la garde.

### 2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie lui est acquise pour tout Séjour dans l'Espace Schengen et uniquement dans les pays où il ne bénéficie pas d'une assurance de Responsabilité civile souscrite par ailleurs ou si son assurance de Responsabilité civile ne couvre pas ou couvre partiellement les dommages du sinistre déclaré.

### 3. LES MONTANTS DE LA GARANTIE

La garantie est accordée dans la limite des plafonds figurant au Tableau des garanties, étant entendu que :

- la limite par Sinistre figurant au Tableau des garanties constitue le montant maximum garanti, tous Dommages confondus : corporels, matériels et immatériels directement consécutifs,
- une Franchise par Sinistre, dont le montant est indiqué au Tableau des garanties, reste dans tous les cas à la charge de l'Assuré.



## 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les Exclusions Générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclues les conséquences :

- 4.1. des dommages causés par l'Assuré aux membres de sa famille, c'est-à-dire, ses ascendants, descendants, collatéraux, jusqu'au second degré, ainsi qu'à toute personne accompagnant l'Assuré à l'occasion de son Séjour;
- 4.2. des dommages causés aux animaux ou aux objets qui appartiennent à l'Assuré ou qui lui sont loués, prêtés ou confiés ;
- 4.3. des dommages causés par :
  - tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'article L 211-1 du Code des assurances,
  - tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
  - tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale ;
- 4.4. des dommages résultant de la pratique de la chasse, de tous sports mécaniques pratiqués avec tout véhicule terrestre à moteur, ainsi que de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : kite-surf, skeleton, bobsleigh, saut à ski, toute Glisse hors-piste, alpinisme à plus de 3 000 m, varappe, spéléologie, delta-plane, parapente, voltige aérienne, planeur, toute activité de

parachutisme, ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du code de l'aviation civile;

- 4.5. les dommages causés lors de la pratique par l'Assuré du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome, lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité ;
- 4.6. des dommages résultant de l'organisation, la préparation ou la participation à une compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive, soumise à autorisation administrative ou à une obligation d'assurance légale ;
- 4.7. des dommages occasionnés au cours de l'activité professionnelle (y compris les stages professionnels) de l'Assuré ou lors de sa participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une collectivité habilitée à organiser l'activité ;
- 4.8. de la responsabilité contractuelle de l'Assuré ;
- 4.9. de la responsabilité que l'Assuré peut encourir en raison d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux.  
En outre, sont exclues :
- 4.9 les 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.

## 5. LES MODALITÉS D'APPLICATION DANS LE TEMPS

Le fonctionnement de la garantie dans le temps est précisé par la loi n° 2003- 706 du 1<sup>er</sup> août 2003.

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du Sinistre.

## 6. CE QUE L'ASSURE DOIT FAIRE EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré ne doit accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans l'accord de l'Assureur. Toutefois, l'aveu d'un fait matériel ou l'exécution d'un simple devoir d'assistance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

L'Assuré doit déclarer le Sinistre à l'Assureur, par écrit, **dans les cinq (5) jours ouvrés à compter du jour où il en a eu connaissance**, sauf cas fortuit ou de force majeure, à l'adresse suivante :



- soit, par mail à :  
[responsabilite.civile@votreassistance.fr](mailto:responsabilite.civile@votreassistance.fr)

- soit par courrier, à l'adresse suivante :  
AWP France SAS  
DT - Service Juridique – DT03  
7 rue Dora Maar  
CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex

**Passé ce délai, si l'Assureur subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, l'indemnité pourra être réduite à concurrence du préjudice.**

En cas de procédure engagée contre l'Assuré, il donne à l'Assureur tout pouvoir pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour s'associer à sa défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales.

L'Assuré doit transmettre à l'Assureur dès réception, toute convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui lui serait adressé ou signifié.

En cas de retard dans la transmission de ces pièces, l'Assureur peut lui réclamer une indemnité proportionnée au préjudice subi par lui (article L 113-11 du Code des assurances).

**Si l'Assuré manque à ses obligations postérieurement au Sinistre, l'Assureur indemnise les Tiers lésés ou leurs ayants droit, mais peut agir contre l'Assuré pour recouvrer les sommes versées.**

## 7. LES DISPOSITIONS PRÉVUES EN CAS D'ATTRIBUTION D'UNE RENTE À UNE VICTIME PAR UNE DÉCISION JUDICIAIRE

Si une acquisition de titres est ordonnée pour sûreté du versement d'une rente, l'Assureur constitue cette garantie à hauteur du montant de sa prise en charge.

Si aucune garantie n'est ordonnée, la valeur de la rente en capital est calculée d'après les règles applicables pour le calcul de la réserve

mathématique de cette rente. Si cette valeur est inférieure au montant de la garantie de l'Assureur, la rente est intégralement à sa charge. Si elle est supérieure, seule la partie de la rente correspondant, en capital, au montant de la garantie est à sa charge.

## 8. JUSTIFICATIFS À FOURNIR

L'Assureur communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour lui permettre de constituer un dossier. Il appartiendra à l'Assuré de fournir à l'Assureur tout document et toute information permettant de justifier sa demande et d'évaluer le montant de son préjudice, notamment :

## DOMMAGES CAUSÉS A LA VICTIME

## JUSTIFICATIFS À FOURNIR

### Dans tous les cas

- le bulletin d'inscription au Séjour,
- la lettre de refus établie par l'assureur principal de Responsabilité Civile de l'Assuré (assureur multirisques habitation).

### Dommmages 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,
- tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

### Dommmages 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,
- tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

## 5 EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Outre les exclusions particulières figurant dans chaque garantie, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, l'Assureur n'assure jamais les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. sauf dispositions contraires figurant dans les garanties, les dommages résultant de la guerre civile ou étrangère, des actes de terrorisme, des émeutes, mouvements populaires, coups d'état, prises d'otage, ou de la grève ;
2. les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par l'Assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée ou une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré (article L113-1 alinéa 2 du Code des assurances) sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
3. l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport ou le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome ;
4. le suicide et la tentative de suicide de l'Assuré ;
5. les condamnations pénales dont l'Assuré ferait l'objet ;
6. les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'Assuré et/ou l'absorption par l'Assuré de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
7. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur du Séjour en application du titre 1<sup>er</sup> de la loi

n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, soit au transporteur, hormis dispositions contraires figurant dans les garanties;

8. le non-respect par l'Assuré des interdictions décidées par les autorités locales et des règles de sécurité imposées par le transporteur ou de tout règlement édicté par les autorités locales ;
9. la restriction à la libre circulation des personnes et des biens, la fermeture d'aéroport, la fermeture des frontières ;
10. le refus de l'Assuré d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité ;
11. les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
  - de la pollution naturelle et/ou humaine.
12. les dommages survenus antérieurement à la souscription du présent contrat.



## 6 TEXTES APPLICABLES ET LOCALISATION DES SOUSCRIPTIONS

Le présent contrat est régi par le Code des assurances, à l'exception des garanties d'assistance, les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières.

Les Conditions Générales sont établies en langue française. S'agissant des transactions effectuées sur un site internet hébergé en France, l'espace virtuel constitué par les pages web du site

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



## 7 FACULTÉ DE RENONCIATION

L'Assuré peut disposer d'une faculté de renonciation suite à la souscription d'un contrat d'assurance.

## 1 CAS DE RENONCIATION

### Multi-assurance

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, l'assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant **un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire**, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le présent contrat, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du présent contrat.

### 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.

**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.

## 2 MODALITES D'EXERCICE DE LA FACULTE DE RENONCIATION

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, l'Assuré peut exercer cette faculté en retournant une lettre recommandée avec avis de réception dûment datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du présent contrat.

L'Assuré peut, s'il le souhaite, 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'AWP P&C, le ... (Date).*

Fait à ... (Lieu). Le ... (Date) et Signature : ... ».

L'Assuré peut également exercer cette faculté en remplissant le formulaire sur le site internet de l'Assureur à l'adresse suivante :

<https://www.allianz-voyage.fr/formulaire-de-renonciation/>

Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de multi-assurance, l'Assuré doit accompagner sa demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au présent contrat.

Si l'Assuré exerce cette faculté, le contrat sera résilié à sa date d'effet. L'Assuré sera remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de sa demande de renonciation.

Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si l'Assuré a mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un Sinistre déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires ; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.



## 8 SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION À LA SOUSCRIPTION

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du contrat dans les conditions prévues par les articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances.
- L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Assuré 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 : l'Assureur a le droit :
    - soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime,
    - soit de résilier le contrat sous dix jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.
  - si la constatation n'a lieu qu'après le Sinistre : l'Assureur peut 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.



## 9 SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE AU JOUR DU SINISTRE

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.



## 10 ÉVALUATION 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 de l'Assureur et de l'Assuré. 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 de Grande Instance du lieu du domicile du Souscripteur.

Cette désignation est faite sur simple requête signée de l'Assureur ou de l'une des parties seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.



## 11 INDEMNISATION & REMBOURSEMENT

### 1 MODALITES DE DEMANDE D'INDEMNISATION (GARANTIE DOMMAGES AUX BAGAGES)



Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé d'effectuer votre demande d'indemnisation depuis le site internet : <https://indemnisation.allianz-travel.fr>.

Vous pourrez y suivre l'évolution de votre dossier 24/24.

L'Assuré peut également contacter l'Assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) : au n° 01 42 99 03 95 depuis la France ou au n° 00 33 1 42 99 03 79 hors de France.

Les justificatifs demandés peuvent être téléchargés sur le site

mentionné ci-avant, à l'aide de votre référence dossier. Ils peuvent également être envoyés à l'adresse :

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

## 2. ADRESSES D'ENVOI DES JUSTIFICATIFS À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE (GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER, ASSISTANCE AU VOYAGEUR)

Pour chacune des garanties suivantes, les justificatifs doivent être envoyés aux adresses ci-dessous :

Garantie « Responsabilité civile vie privée à l'Étranger »	Garantie « Assistance au voyageur »
<b>AWP France SAS</b> DT - Service Juridique - DT03 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex	<b>AWP France SAS</b> Service Relations Clientèle - RELAC01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex

## 3. DELAI DE REGLEMENT DES SINISTRES

Dès lors que le dossier de l'Assuré est complet, son indemnisation intervient dans les dix (10) jours suivant l'accord intervenu entre l'Assureur et l'Assuré ou la décision judiciaire exécutoire.



## 12 ASSURANCES CUMULATIVES

Si l'Assuré est couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, il doit en informer l'Assureur et lui communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances.

L'Assuré peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

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



## 13 SUBROGATION DANS LES DROITS ET ACTIONS DE L'ASSURÉ

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, l'Assureur devient bénéficiaire des droits et actions que l'Assuré possédait contre tout responsable du Sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si l'Assureur ne peut plus exercer cette action, par le fait de l'Assuré, il peut être déchargé de tout ou partie de ses obligations envers l'Assuré.

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



## 14 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.

Toutefois, ce délai ne court :

- 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 avec accusé de réception adressée 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, 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 vie privée à l'Étranger », le délai ne court qu'à compter du jour où un Tiers porte à la connaissance de l'Assuré son intention d'obtenir indemnisation de la part de l'Assuré, à la condition que son action ne soit pas prescrite, conformément à l'article 2226 du Code civil.



## 15 MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un Assuré est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, sur les solutions proposées, l'Assuré peut adresser une réclamation à l'adresse :

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

(ou envoyer un courrier à l'adresse : *AWP France SAS, Service Réclamations, TSA 70002, 93488 Saint-Ouen Cedex*)

Un accusé de réception parviendra à l'Assuré dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'Assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de l'Assureur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, l'Assuré peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

**La Médiation de l'Assurance**

<http://www.mediation-assurance.org>

**LMA**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.



## 16 COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Les contestations qui pourraient être élevées contre AWP P&C 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 à l'article 19.



## 17 PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 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.

AWP P&C et AWP France SAS sont les responsables du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

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 l'Assuré peut exercer son droit

d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant l'Assureur par mail à l'adresse suivante :

**Informations-personnelles@votreassistance.fr**

(ou en envoyant un courrier à l'adresse *AWP France SAS, Département Protection des Données Personnelles, 7 rue Dora Maar, 93488 Saint-Ouen Cedex*).

L'Assuré est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'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 est accessible sur le site Internet d'Allianz Travel.



## 18 AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'organisme chargé du contrôle d'AWP P&C 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).



## 19 MENTIONS LEGALES

Les garanties d'assurance sont assurées par :

### **AWP P&C**

Société anonyme au capital social de 17 287 285,00 euros  
519 490 080 RCS Bobigny  
Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
Entreprise privée régie par le Code des assurances  
Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par :

### **AWP FRANCE SAS**

Société par actions simplifiée au capital social de 7 584 076,86 euros  
490 381 753 RCS Bobigny  
Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669  
(<http://www.orias.fr/>)