



NOTICE D'ASSURANCE

- Formule AF1 : Annulation + Vol Manqué
- Formule AF2 : Multirisque
- Formule AF3 : Assistance

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES AUX FORMULES AF1-AF2-AF3

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.

QUI EST L'ASSUREUR ?

AWP P&C, société anonyme au capital de 17 287 285,00 €, 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 ?

Air France – 45 Rue de Paris – 95747 ROISSY CDG Cedex

Dans le cadre de ce contrat d'assurance, le Distributeur :

- agit en tant qu'intermédiaire à titre accessoire au titre de la dérogation prévue par l'article L. 513-1 du Code des assurances
- perçoit une commission incluse dans votre prime.

A QUI S'ADRESSE CE CONTRAT ?

Ce contrat s'adresse aux personnes ayant réservé un billet d'avion par l'intermédiaire d'AIR FRANCE et qui en feront la demande le jour de la réservation pour les formules AF1 et AF2 ou au plus tard à la clôture de l'enregistrement du vol aller pour la formule AF3.

QUELLE(S) SONT LES CONDITION(S) POUR BÉNÉFICIER DE CE CONTRAT ?

Vous devez avoir votre Domicile en Europe.

Pour bénéficier de la garantie Téléconsultation, vous devez avoir votre Domicile en France.

QUELLE EST LA DATE D'EFFET ET LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT ?

Le contrat est valable à compter de la date de souscription pour tous les Voyages privés ou professionnels d'une durée maximum de 3 mois consécutifs vendus par Air France, auprès duquel ce contrat est souscrit.

QUELLES SONT LES GARANTIES PRÉVUES AU CONTRAT ?

- Ce sont, parmi les garanties listées ci-après, celles correspondant à la formule souscrite et qui figurent dans vos Conditions Particulières pour lesquelles Vous avez acquitté la prime correspondante. Le contrat comporte les formules avec les garanties suivantes :

	AF1 Annulation / Vol manqué	AF2 Multirisque	AF3 Assistance
Annulation / Report du voyage	•	•	
Vol manqué	•	•	
Retard de vol au départ		•	•
Dommages aux bagages		•	•
Assistance aux personnes		•	•
Retour différé		•	•
Téléconsultation		•	•
Responsabilité civile vie privée à l'étranger		•	•

- 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.

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

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 dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article 3 « Faculté de renonciation ».
- 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 (14) 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 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 (30) 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 3 « 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 dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article 12 « Modalités d'examen des réclamations ».

Besoin urgent d'assistance médicale

- ▶ **Contactez-nous (24/24)**
Au 00 33 (0)1 42 99 64 16*
Accès sourds et malentendants (24/24)
<https://accessibilite.votreassistance.fr>

- ▶ **Veillez 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 ?

*numéros non surtaxés

Accès au Service de Téléconsultation

- ▶ **Contactez-nous (24/24)**
Au 00 33 (0)1 40 25 52 08*
- ▶ **ou Connectez-vous via le site internet :**
<https://www.allianz-voyage-teleconsultation.fr>

*numéros non surtaxés

Demande d'indemnisation

- ▶ Pour enregistrer immédiatement votre demande d'indemnisation, connectez-vous sur :
<https://indemnisation.allianz-travel.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

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.

CONDITIONS GÉNÉRALES

FORMULE AF1 : ANNULATION + VOL MANQUÉ

FORMULE AF2 : MULTIRISQUE

FORMULE AF3 : ASSISTANCE

TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS	5
TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT.....	7
TABLEAU DES GARANTIES	8
LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES.....	11
GARANTIES DE VOTRE CONTRAT	12
ANNULATION / REPORT DU VOYAGE (FORMULES AF1 ET AF2).....	12
VOL MANQUÉ (FORMULES AF1 ET AF2).....	17
RETARD DE VOL AU DÉPART (FORMULES AF2 ET AF3).....	18
DOMMAGES AUX BAGAGES (FORMULES AF2 ET AF3)	19
ASSISTANCE AUX PERSONNES (FORMULES AF2 ET AF3)	22
RETOUR DIFFÉRÉ - (FORMULES AF2 ET AF3)	27
TÉLÉCONSULTATION (FORMULES AF2 ET AF3).....	29
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER (FORMULES AF2 ET AF3)	31
DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES.....	33
DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ	38

DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans le présent contrat sont définis soit dans le présent chapitre.

DÉFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

ASSURÉ/VOUS :

- le Souscripteur,
 - les personnes désignées dans vos Conditions Particulières,
- à condition que leur Domicile fiscal et légal soit situé en Europe.

Seuls les Assurés ayant leur Domicile en France peuvent bénéficier de la garantie Téléconsultation.

ASSUREUR/NOUS : AWP P&C, c'est-à-dire l'Assureur auprès duquel ce contrat d'assurance a été souscrit. Les prestations d'assistance sont mise en œuvre par AWP France SAS, ci-après dénommé par son nom commercial « Allianz Travel ».

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

DÉFINITION COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

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

DÉPART : jour et heure prévus du début du Voyage.

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

ÉPIDÉMIE : maladie contagieuse dont la propagation constitue une épidémie selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente du pays de Domicile de l'Assuré.

ÉTRANGER : tout pays, à l'exception du pays où Vous êtes domicilié, de la France et des Pays non couverts.

EUROPE : Union Européenne (y compris les collectivités territoriales d'outre-mer suivantes : la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane) et Suisse.

ÉVÉNEMENT ALÉATOIRE : toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'Assuré.

FRANCE : France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Saint-Martin (partie française) et Saint-Barthélemy.

FRANCHISE : part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du Sinistre. Les montants de Franchise se rapportant à chaque garantie sont précisés au Tableau des garanties.

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

PANDÉMIE : Epidémie déclarée comme pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente du pays de Domicile de l'Assuré.

PAYS NON COUVERTS : Corée du Nord. La liste, mise à jour, de l'ensemble des Pays non couverts est disponible sur le site d'Allianz Travel à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

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

QUARANTAINE : mise à l'écart, décidée par une autorité compétente, d'une personne qui a été exposée ou est susceptible d'avoir été exposée à une maladie contagieuse dont la propagation est déclarée comme Epidémie ou Pandémie.

Le confinement qui s'applique plus largement à une partie ou à l'ensemble d'une population ou d'une zone géographique est exclu.

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 Nous Nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages afin d'obtenir le remboursement des sommes que Nous Vous avons réglées 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.

TRANSPORT PUBLIC AERIEN : Service aérien de transport de voyageurs mettant des places à disposition du public à titre onéreux, distribuées directement par l'intermédiaire d'agents agréés ou par l'organisateur du Voyage ayant affrété le vol, dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement et donnant lieu à l'édition d'un titre de transport.

CONFIRMATION DE VOL : formalité exigée par l'organisateur du Voyage selon des modalités définies dans ses conditions de vente, permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

VOL RÉGULIER : vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'« Official Airlines Guide ».

VOYAGE : transport d'une durée maximum de trois (3) mois, prévu(s) pendant la période de validité du présent contrat, et organisé(s), vendu(s) ou fourni(s) par Air France auprès duquel ce contrat est souscrit.

► **Au titre de la garantie « Annulation / Report du Voyage » (Formules AF1 et AF2) :**

CATASTROPHE NATURELLE : événement provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel.

FRAIS DE SERVICE : frais exigés lors de l'émission, de la modification ou du remboursement du billet par Air France et correspondant à l'élaboration du dossier de Voyage.

INCAPACITÉ TEMPORAIRE : perte limitée dans le temps de la capacité fonctionnelle d'une personne, constatée médicalement, impliquant, au jour de l'annulation, la cessation de toute activité (y compris, le cas échéant de l'activité professionnelle) et nécessitant un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

► **Au titre de la garantie Retard de Vol au départ (Formules AF2 et AF3)**

FLIGHTSTATS : désigne la société de droit américain FlightStats Inc. 522 SW 5th Avenue Suite 200 Portland, OR 97207 USA – www.flightstats.com. Flightstats est une société fournissant des informations relatives aux horaires effectifs de départ et d'arrivée des vols, et avec laquelle AWP France SAS a conclu un partenariat. La base de données des retards de vols Flightstats est notamment alimentée par Air France pour les vols qu'elle opère.

RETARD DE VOL : décalage entre l'heure de départ prévue, mentionnée sur le billet de transport de l'Assuré, sa convocation à l'aéroport ou son bulletin d'inscription au Voyage, et l'heure réelle de départ, à condition qu'il s'agisse du même plan de vol, même(s) escale(s) le cas échéant et du même numéro de vol.

► **Au titre de la garantie « Dommages aux bagages » (Formules AF2 et AF3) :**

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

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

OBJETS DE VALEUR : sont considérés comme des Objets de valeur, les bijoux, les objets façonnés avec du métal précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les fourrures, les fusils de chasse, le matériel photographique, cinématographique, informatique et téléphonique mobile, le matériel d'enregistrement et de reproduction de son, d'image, ainsi que les accessoires de ces matériels, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à **500 €**.

VÉTUSTÉ : dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du Sinistre.

► **Au titre de la garantie « Assistance aux personnes » (Formules AF2 et AF3) :**

ACTIVITÉ DE LOISIR : toute pratique d'un sport ou d'un loisir à titre amateur dans le cadre d'un stage ou d'un forfait d'activité de sport ou de loisir. N'est pas considéré comme une Activité de loisir, toute compétition à titre amateur ou professionnel, organisée sous l'égide d'une fédération sportive.

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

FRAIS DE SECOURS : frais de transport après Accident (alors que Vous êtes 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 Nous, consécutifs à un événement garanti, à l'exclusion de tous 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 D'URGENCE : séjour de plus de quarante-huit (48) heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est à dire non programmée et ne pouvant être reportée.

IMMOBILISATION : maintien total au domicile consécutif à la visite d'un Médecin et à la délivrance d'un certificat médical.

MÉDECIN : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.

MALADIE : toute altération de votre santé constatée par un Médecin.

TRAJET : itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du Trajet aller ou du Trajet retour.

► **Au titre de la garantie « Téléconsultation » (Formules AF2 et AF3) :**

TELECONSULTATION : téléconsultation médicale, c'est-à-dire un acte de télé médecine. Il s'agit d'une consultation à distance, entre un médecin et un patient, qui peut être accompagné ou non par un autre professionnel de santé (ex : médecin, infirmier, pharmacien...). Elle est réalisée par l'intermédiaire des technologies de l'information et de la communication.

► **Au titre de la garantie « Responsabilité civile » (Formules AF2 et AF3) :**

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.

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.

TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties « Assistance aux personnes » et « Responsabilité civile vie privée à l'Étranger » s'appliquent dans le pays ou les pays visités pendant le Voyage vendu par Air France, **à l'exclusion des Pays non couverts.**

La garantie Téléconsultation s'applique uniquement pour les Voyages hors de France.

Les autres garanties de votre contrat s'appliquent dans le monde entier **à l'exclusion des Pays non couverts.**

La garantie Retard de vol s'applique dans le pays de Départ et/ou de destination du Voyage vendu par Air France.

TABLEAU DES GARANTIES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
-----------	----------------------------------	-------------------------------------

ANNULATION / REPORT DU VOYAGE (Formules AF1 et AF2)

<ul style="list-style-type: none"> Suite à la survenance d'un événement prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous) 	Remboursement des frais d'annulation selon le barème appliqué par la compagnie aérienne ou remboursement des frais de modification des billets en cas de report du Voyage :	NÉANT
<ul style="list-style-type: none"> Suite à la modification de la date des congés par l'employeur Suite au vol des papiers d'identité 	dans la limite de 6 500 € par personne assurée et de 32 000 € par événement	25% du montant des frais d'annulation ou de modification garanti avec un minimum de 30 € et un maximum de 150 € par personne assurée

VOL MANQUÉ (Formules AF1 et AF2)

<ul style="list-style-type: none"> Lorsque Vous manquez votre avion suite à la survenance d'un événement aléatoire 	Remboursement du nouveau titre de transport ou des frais de Modification du transport initial Dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> du prix du transport aller simple ou aller/retour OU <ul style="list-style-type: none"> du montant des frais de Modification du transport initial Dans la limite, par personne assurée du montant du billet Aller simple ou Aller/Retour initialement réservé	NÉANT
---	--	-------

RETARD DE VOL AU DÉPART (Formules AF2 et AF3)

<ul style="list-style-type: none"> Retard du vol au départ supérieur ou égal à 2 heures par rapport à l'heure indiquée sur le Billet de transport, quelle que soit la ville de départ. 	Versement d'une indemnité forfaitaire de 50 € par personne assurée et par vol retardé	NÉANT
--	--	-------

DOMMAGES AUX BAGAGES (Formules AF2 et AF3)

<ul style="list-style-type: none"> Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels 	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la Vétusté, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> 1 200 € par personne assurée et par Sinistre 	Par personne assurée et par Sinistre : 30 €
<ul style="list-style-type: none"> Vol des Objets de valeur 	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la Vétusté, dans la limite de 50 % du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par Sinistre	
Retard dans l'acheminement des Biens garantis sur le lieu de séjour	Remboursement des Biens de première nécessité par personne assurée et par Sinistre dans la limite de 150 € , en cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour	NÉANT

Le montant maximum cumulé des garanties « Dommages aux bagages » et « vol des Objets de valeur » ne peut excéder 1 200 € par Sinistre.

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
-----------	----------------------------------	-------------------------------------

ASSISTANCE AUX PERSONNES (Formules AF2 et AF3)

<ul style="list-style-type: none"> • Assistance Rapatriement : <ul style="list-style-type: none"> - organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier - remboursement de vos Frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée Vous accompagnant - organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs 	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite de 350 € maximum par personne assurée</p> <p>Frais réels</p>	<p align="center">NÉANT</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Hospitalisation sur place : <ul style="list-style-type: none"> - prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet : <ul style="list-style-type: none"> • Trajet aller/retour • Frais d'hébergement sur place jusqu'à votre rapatriement - prise en charge des frais de Trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs 	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par jour, de 50 € pendant 7 jours maximum</p> <p>Frais réels</p>	<p align="center">NÉANT</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Frais médicaux et d'hospitalisation à l'Étranger : <ul style="list-style-type: none"> - remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) - remboursement des frais dentaires d'urgence - avance des frais d'hospitalisation 	<p>Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 150 000 € • 300 € • 150 000 € 	<p align="center">Par Sinistre : 30 €</p>
		<p align="center">NÉANT</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Frais de recherche et/ou de secours : <ul style="list-style-type: none"> - Frais de recherche - Frais de secours 	<p>Dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • par personne assurée et par Sinistre : 2 500 € • par personne assurée et par Sinistre : 2 500 € 	<p align="center">NÉANT</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Envoi de médicaments sur place 	<p>Frais d'envoi</p>	<p align="center">NÉANT</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance en cas de décès d'une personne assurée : <ul style="list-style-type: none"> - transport du corps - Frais funéraires - frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée 	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par personne assurée et par Sinistre, de 750 €</p> <p>Frais réels</p>	<p align="center">NÉANT</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance retour anticipé : <ul style="list-style-type: none"> - organisation et prise en charge des frais de transport 	<p>Frais réels</p>	<p align="center">NÉANT</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance juridique à l'Étranger : <ul style="list-style-type: none"> - remboursement des honoraires d'avocat - avance sur cautionnement pénal 	<p>Dans les limites suivantes, par personne assurée et par période d'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 500 € • 8 000 € 	<p align="center">NÉANT</p>

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<ul style="list-style-type: none"> Assistance « imprévu » : <ul style="list-style-type: none"> communication avec votre famille 	Frais réels	NÉANT

RETOUR DIFFERE- AF2 ET AF3

PROLONGATION DU VOYAGE		
<ul style="list-style-type: none"> Suite à la survenance d'un Événement garanti : <ul style="list-style-type: none"> Une Maladie liée à une Épidémie/ Pandémie Quarantaine 	Remboursement des frais supplémentaires engagés suite à la prolongation du Voyage, dans les limites suivantes : <u>AVEC JUSTIFICATIFS de ces frais</u> 150 € par jour et par personne assurée pour une durée maximum de 14 jours consécutifs, soit 2 100 € maximum OU <u>SANS JUSTIFICATIF de ces frais</u> 50 € par jour et par personne assurée pour une durée maximum de 14 jours consécutifs, soit 700 € maximum	
REACHEMINEMENT VERS LE LIEU DE RETOUR INITIAL		
<ul style="list-style-type: none"> Suite à la survenance d'un Événement garanti 	Remboursement des frais de transport supplémentaires vers le lieu de retour initialement prévu, dans la limite de : 500 € par personne assurée et par Événement garanti	NÉANT

TÉLÉCONSULTATION (Formules AF2 et AF3)

<ul style="list-style-type: none"> consultation médicale par téléphone ou en ligne via un site internet identification d'un établissement de soins proche du lieu de séjour de l'Assuré transmission à l'Assuré d'une prescription médicamenteuse écrite (selon l'appréciation du médecin et si la législation locale l'autorise) 	Dans la limite de 2 consultations maximum par Période d'assurance et par personne assurée	NÉANT
--	--	-------

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER (Formules AF2 et AF3)

<ul style="list-style-type: none"> Dommages corporels et immatériels consécutifs 	Dans la limite, par Sinistre, de 4 500 000 €	Par Sinistre : 75 €
<ul style="list-style-type: none"> Dommages matériels et immatériels consécutifs 	Dans la limite, par Sinistre, de 45 000 €	
<ul style="list-style-type: none"> Tous dommages confondus : Corporels, matériels et immatériels consécutifs 	Dans la limite, par événement, de 4 500 000 €	

LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, Nous n'assurons jamais les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. 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 Code des assurances), sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
2. les condamnations pénales dont l'Assuré ferait l'objet ;
3. le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ;
4. 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 ;
5. 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 ;
6. l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et 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 ;
7. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur du Voyage en application du titre Ier 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 règles de sécurité imposés par le transporteur ou de tout règlement édicté par les autorités locales ;
9. le non-respect par l'Assuré des interdictions décidées par les autorités locales ;
10. la restriction à la libre circulation des personnes et des biens, la fermeture d'aéroport, la fermeture des frontières,.

En outre, sont également exclus :

11. les dommages survenus antérieurement à la souscription du présent contrat ;
12. sauf mentions contraires dans les garanties, les conséquences d'une Epidémie ou Pandémie ;
13. les conséquences :
 - 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.

GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

ANNULATION / REPORT DU VOYAGE (FORMULES AF1 ET AF2)

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque Vous annulez votre réservation, l'Organisme ou l'intermédiaire habilité de votre Voyage peut maintenir à votre charge tout ou partie du prix des prestations, appelés frais d'annulation ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de Départ est proche. Ils sont calculés selon un barème précisé dans les Conditions Générales de vente de votre Voyage.

Nous Vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés ou les frais de modification des billets en cas de report du Voyage, sous déduction de la Franchise dont le montant figure au Tableau des garanties.

2. LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION

L'annulation, notifiée avant votre Départ, doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement votre Départ.

2.1. Une Incapacité temporaire ou permanente de :

- Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- votre remplaçant professionnel,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures,

directement consécutive :

- à une Maladie ou à une Epidémie/Pandémie ou à un Accident,
- aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une Maladie ou d'un Accident qui a été constaté avant la réservation de votre Voyage.

Si Vous ne pouvez pas établir la réalité de cette incapacité ou si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits, Nous pouvons refuser votre demande.

2.2. Le décès (y compris lié à une Epidémie/Pandémie) de :

- Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- votre remplaçant professionnel,
- un autre membre de votre famille.

2.3. Des dommages matériels graves consécutifs à :

- un cambriolage,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique,

nécessitant impérativement votre présence sur place au jour prévu pour votre Départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :

- votre résidence principale ou secondaire,
- votre exploitation agricole,
- vos locaux professionnels si Vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si Vous exercez une profession libérale.

2.4. Votre convocation pour une greffe d'organe pendant la durée du séjour.

- 2.5. Une contre-indication de vaccination, des suites de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif** nécessaire pour la destination de votre Voyage, à condition que celle-ci ait fait l'objet d'un avis médical favorable matérialisé préalablement à la réservation du Voyage.
- 2.6. Des dommages graves à votre véhicule survenant dans les 48 heures précédant votre Départ**, nécessitant impérativement votre présence sur place au jour prévu pour votre Départ, pour des opérations d'expertises ou de réparations et/ou pour effectuer des démarches administratives indispensables.
- 2.7. Un Accident ou une panne de votre moyen de transport survenu lors de votre préacheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures**, Vous ayant fait manquer le vol réservé pour votre Départ, et à condition d'avoir pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement.
- 2.8. Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.**
- 2.9. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre Voyage, alors que Vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- 2.10. La modification de la date de vos congés payés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des artisans, des commerçants, des membres d'une profession libérale, des dirigeants ou des représentants légaux d'entreprise. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable à l'inscription au Voyage de la part de l'employeur.
- L'indemnité est réglée déduction faite de la Franchise spécifique figurant au Tableau des garanties. Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites au Voyage en même temps que Vous.**
Cette garantie ne s'applique pas quand le Souscripteur du présent contrat est l'entreprise qui modifie les congés.
- 2.11. Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal, en tant que témoin ou juré d'assises.**
- 2.12. Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre d'études supérieures**, à une date se situant pendant la durée de votre Voyage assuré et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.
- 2.13. Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre Voyage**, à condition que Vous n'ayez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent Voyage et que vos démarches, effectuées dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à votre Départ, et sous réserve que Vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.
- 2.14. Le vol, dans les 48 heures précédant votre Départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) indispensables pour l'accès au(x) transport(s) réservé(s) et/ou au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre Voyage, à condition qu'une plainte ait été déposée au plus tard le jour du Départ.
- L'indemnité est réglée déduction faite de la Franchise spécifique figurant au Tableau des garanties. Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites au Voyage en même temps que Vous.**
- 2.15. Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, Vous obligeant à déménager pendant la durée de votre Voyage ou, au plus tard, 8 jours avant et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.
- 2.16. Votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre Voyage, à condition que la convocation n'ait pas été connue de Vous au moment de la souscription du présent contrat.
- 2.17. Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'Étranger dans la ou les villes de destination ou de séjour.**

La garantie est acquise uniquement pour les réservations de vols secs.

Elle s'applique lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
- le ministère des affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour,
- l'impossibilité pour l'organisateur du Voyage de proposer un autre lieu de destination ou un séjour de substitution,
- la date de Départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour dans les 30 jours précédant la réservation du Voyage.

2.18. La Quarantaine de l'Assuré ou du (des) Compagnon(s) de voyage à condition qu'elle débute avant le Départ et se termine pendant les dates du Voyage.

2.19. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus (articles 2.1. à 2.18), d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que Vous et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, Vous devez Voyager seul.

Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation ».



IMPORTANT

L'ensemble des prestations couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constitue un seul et même Voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de Départ : celle mentionnée par l'Organisme ou l'intermédiaire habilité de votre Voyage comme marquant le début des prestations assurées.

3. MONTANT DE LA GARANTIE

Nous Vous remboursons, dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties, le montant des frais d'annulation facturés par Air France, en application du barème contractuel figurant dans ses Conditions Générales de vente.

Notre indemnisation est toujours limitée au montant des frais qui Vous auraient été facturés si Vous aviez informé Air France le jour de la survenance de l'événement.

Concernant les taxes aériennes, **seules les taxes dont le remboursement en cas d'annulation n'est pas de la responsabilité d'Air France pourront faire l'objet d'une prise en charge par l'Assureur, à condition que ces taxes soient comprises dans le prix de voyage assuré.**

A ce titre, Nous Vous remboursons la taxe concernant la surcharge carburant du transporteur (codifiée YQ ou YR) et les frais de dossier liés au traitement du remboursement des taxes par le transporteur à hauteur de vingt (20) euros.

Les options achetées avant et après la réservation et associées au vol sont remboursables dans leur totalité.

Les Frais de service sont remboursables dans leur totalité, dans la mesure où ils font partie du montant assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.

Les frais de pourboire, de visa et les autres frais en dehors des Frais de service, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

Dans tous les cas, l'indemnisation de l'Assureur ne peut en aucun cas dépasser le prix du Voyage assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat et mentionné sur le contrat de vente du Voyage, sauf lorsque des options ont été achetées après la réservation du voyage.

Une Franchise par personne assurée, dont le montant figure dans le Tableau des garanties, est toujours déduite de l'indemnité qui Vous est due.

4. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties (hormis à l'article 12), sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 4.1. les Maladies ou Accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre Voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 4.2. les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les trente (30) jours précédant la réservation du séjour ;
- 4.3. l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;
- 4.4. l'oubli de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination de votre Voyage ;
- 4.5. la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques, les Catastrophes naturelles survenant à l'Étranger ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 4.6. tout événement survenu entre la date de réservation de votre Voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 4.7. les taxes d'aéroport codées QW et QX, ainsi que toutes les autres taxes remboursables par les compagnies aériennes et/ou distributeurs de titres de transport aérien, conformément à l'article L113-8 du code de la consommation ;
- 4.8. tout frais de résiliation qui pourrait incomber à l'Organisme ou intermédiaire habilité du Voyage conformément à la Directive européenne du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS D'ANNULATION / REPORT DU VOYAGE

En cas de Sinistre, Vous devez, dans un premier temps, avertir AIR FRANCE de votre désistement par les moyens les plus rapides dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre Départ.

Puis, Vous devez Nous déclarer le Sinistre **dans les cinq jours ouvrés** où Vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. **Passé ce délai, si Nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, l'indemnité pourra être réduite à concurrence du préjudice.**



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'Assuré, peut également contacter l'Assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (Fuseau horaire France métropolitaine) :

Depuis la France (if the Insured's current location is in France)

- n° 01 42 99 03 95 (appel non surtaxé) pour les francophones
- n° 01 42 99 03 97 (appel non surtaxé) for the non French speaking Insured

Hors de France (if the Insured's current location is not in France)

- n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 00 33 1 42 99 03 97 for non-French speaking Insured

Nous Vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de Sinistre et il Vous appartiendra de Nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif de votre annulation et d'évaluer le montant de votre indemnisation.

Si le motif de votre annulation ou report est médical, Vous pouvez, si Vous le souhaitez, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention du Médecin conseil de l'Assureur.

6. JUSTIFICATIFS À FOURNIR



IMPORTANT

Il appartient à l'Assuré de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la présente garantie « ANNULATION / REPORT DU VOYAGE » sont réunies à l'appui des pièces justificatives visées ci-dessous.

Ces documents et toutes les informations que Vous fournirez, permettront de justifier le motif de votre annulation ou report de Voyage et d'évaluer le montant de votre indemnisation.

Si le motif de votre annulation ou report 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 de l'événement garanti invoqué, Nous sommes en droit de refuser votre demande d'indemnisation.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS

JUSTIFICATIFS À FOURNIR

DANS TOUS LES CAS

- le Mémo voyage émis par Air France lors de la réservation du billet,
- l'avoir de remboursement émis par Air France lors de l'annulation du billet,
- le cas échéant, le document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation ou du report (copie du livret de famille, certificat de concubinage,...),
- un R.I.B.,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à notre demande.

En cas d'Incapacité temporaire ou permanente

- le questionnaire médical à faire remplir par le Médecin du patient
- le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux,
- le cas échéant, le compte rendu des examens,
- le cas échéant, la copie de l'arrêt de travail,
- 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 auquel le patient est affilié.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	JUSTIFICATIFS À FOURNIR
En cas de décès (y compris lié à une Epidémie/Pandémie)	<ul style="list-style-type: none"> • la copie du certificat de décès, • le cas échéant, les coordonnées du notaire en charge de la succession de l'Assuré décédé.
En cas de Dommages matériels graves	<ul style="list-style-type: none"> • l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès votre assureur multirisques habitation, • en cas de cambriolage, la copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police.
En cas de convocation pour une greffe d'organe	<ul style="list-style-type: none"> • la copie de la convocation.
En cas de contre-indication médicale de vaccination ou de suivre un traitement préventif	<ul style="list-style-type: none"> • le certificat médical de contre-indication de vaccination ou de suivi de traitement préventif, • tout document médical prouvant la situation rendant incompatible la vaccination ou le traitement préventif.
En cas de dommages graves au véhicule 48 h précédant le Départ	<ul style="list-style-type: none"> • l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de votre assureur automobile, • ou la copie de la facture de réparation et/ou de remorquage du véhicule.
En cas d'Accident ou de panne mécanique du moyen de transport utilisé pour le préacheminement	<p>Transport public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le titre de transport public mentionnant l'horaire de Départ, • la copie de l'attestation établie par la société de transport précisant la date, l'heure de l'incident et la durée du retard ou de l'immobilisation. <p>Transport privé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la copie de la facture du dépannage/remorquage, • le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de votre assureur automobile.
En cas de licenciement économique	<ul style="list-style-type: none"> • la copie de la lettre de convocation à votre entretien préalable de licenciement, • la copie de la lettre signifiant le licenciement économique.
En cas d'obtention d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> • le justificatif récent de demandeur d'emploi ou d'inscription à Pôle Emploi, • la copie de la lettre d'embauche ou du contrat de travail.
En cas d'obtention de stage rémunéré	<ul style="list-style-type: none"> • le justificatif récent de demandeur d'emploi ou d'inscription à Pôle Emploi, • la copie de la convention de stage rémunéré.
En cas de suppression ou de modification des congés payés par l'employeur	<ul style="list-style-type: none"> • la copie de l'accord préalable des congés payés, • la copie du bulletin de salaire sur lequel figure le récapitulatif des congés payés pour le mois du Voyage prévu.
En cas d'examen de rattrapage	<ul style="list-style-type: none"> • la copie de la convocation à l'examen de rattrapage, • la copie de l'ajournement ou du relevé de notes établissant l'ajournement.
En cas de refus de visa touristique	<ul style="list-style-type: none"> • la copie de la facture délivrée par l'Ambassade pour la demande du visa • la copie de la lettre nominative de refus du visa délivrée par l'autorité compétente.
En cas de vol des papiers d'identité	<ul style="list-style-type: none"> • la copie du dépôt de plainte circonstancié établi par les autorités de police.
En cas de mutation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • la copie de l'avenant signé à votre contrat de travail, mentionnant la date et le lieu de la mutation.
En cas de convocation en tant que témoin ou juré d'assises	<ul style="list-style-type: none"> • la copie de la convocation officielle.
En cas de convocation pour une adoption d'enfant	<ul style="list-style-type: none"> • la copie de la convocation officielle.
En cas d'émeute, attentat ou acte de terrorisme survenant à l'Étranger	<ul style="list-style-type: none"> • le document émanant du Ministère français des Affaires Étrangères déconseillant les déplacements vers la ou les villes de destination de votre Voyage, • l'attestation établie par Air France indiquant qu'elle ne peut Vous proposer une autre destination que celle prévue initialement.
Quarantaine	<ul style="list-style-type: none"> • le justificatif délivré par les autorités sanitaires compétentes

VOL MANQUÉ (FORMULES AF1 ET AF2)

1. OBJET DE LA GARANTIE

Si Vous manquez votre avion au Départ ou au retour de votre Voyage, suite à un Événement aléatoire et dans la mesure où votre titre de transport n'est pas modifiable, Nous Vous remboursons, sous réserve que Vous partiez pour la même destination dans les 24 heures qui suivent l'heure initiale de Départ et dans les limites indiquées au Tableau des garanties :

Pour le vol manqué Aller :

- soit le prix d'un nouveau billet Aller/Retour, dans la mesure où le vol manqué au Départ de votre Voyage fait perdre systématiquement le billet retour initial ;
- soit le prix d'un nouveau billet Aller, dans la mesure où seul un Aller simple a été acheté ;

Pour le vol manqué Retour :

- soit le prix du nouveau billet Retour.

Lorsque votre titre de transport initial, Aller ou Retour, est modifiable, Nous Vous remboursons les frais de modification si le billet Aller ou Retour initial a été revalidé sur un autre vol, sans avoir été purement et simplement annulé.

2. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 2.1. toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre Voyage ;
- 2.2. la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre Voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- 2.3. les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- 2.4. les Catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 2.5. Les vols manqués suite à un changement d'horaire du fait du transporteur ;
- 2.6. tout événement survenu entre la date de réservation de votre Voyage et la date de souscription du présent contrat.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE VOL MANQUE

En cas de Sinistre, Vous devez Nous informer de votre vol manqué par les moyens les plus rapides (déclaration contre récépissé) dès la survenance de l'événement empêchant votre Départ.

Vous devez Nous déclarer le Sinistre **dans les cinq jours ouvrés** où Vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. **Passé ce délai, si Nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, l'indemnité pourra être réduite à concurrence du préjudice.**



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

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

L'Assuré, peut également contacter l'Assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (Fuseau horaire France métropolitaine) :

Depuis la France (if the Insured's current location is in France)

- n° 01 42 99 03 95 (appel non surtaxé) pour les francophones
- n° 01 42 99 03 97 (appel non surtaxé) for the non French speaking Insured

Hors de France (if the Insured's current location is not in France)

- n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 00 33 1 42 99 03 97 for non-French speaking Insured

Nous Vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de Sinistre et il Vous appartiendra de Nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation :

- tout justificatif ayant pour but de représenter la situation ayant occasionné l'empêchement de Voyager,
- le billet d'avion Aller simple ou Aller/Retour initial «non utilisé»,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté,
- tout autre justificatif suite à notre demande, après examen de votre dossier.

RETARD DE VOL AU DÉPART (FORMULES AF2 ET AF3)

1. OBJET DE LA GARANTIE

Si Vous subissez un retard au départ, supérieur ou égal à deux (2) heures par rapport à l'heure indiquée sur votre billet de transport, Nous Vous versons automatiquement une indemnité forfaitaire

Cette garantie est applicable pour les vols aller et les vols retour, quelle que soit la ville de départ.

2. MONTANT DE LA GARANTIE

Le montant de l'indemnité forfaitaire est indiqué au Tableau des garanties.

Les modalités de versement de cette indemnité sont précisées à l'article **11. REGLEMENT DES SINISTRES** des Dispositions Administratives.

3. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- 3.1. les retards consécutifs au retrait temporaire ou définitif d'un vol, ordonné par les autorités administratives ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de vingt-quatre (24) heures avant l'heure de départ indiqué sur le Billet de transport ;**
- 3.2. les retards consécutifs à la grève de tout personnel nécessaire au départ du vol ;**
- 3.3. les conséquences des vols supprimés ;**
- 3.4. les retards de vol inférieurs à deux (2) heures.**

4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD DE VOL AU DEPART

Vous n'avez aucune demande d'indemnisation à effectuer ni de justificatif à fournir

Sous réserve des informations qui Nous sont communiquées par Flightstats, la garantie s'applique automatiquement à partir de 2 heures de retard du vol par rapport à l'heure indiquée sur le Billet de transport.

Pour vous permettre d'obtenir l'indemnité à laquelle vous avez droit, un SMS et un email vous sont automatiquement envoyés dès que Nous recevons l'information du retard par Flightstats.

Un lien hypertexte contenu dans le SMS et l'email Vous invite à Nous communiquer les éléments ci-après, nous permettant de verser l'indemnité sur votre compte bancaire :

- votre référence de réservation Air France
- vos références bancaires (BIC et IBAN).



Toutefois, si vous ne recevez ni SMS ni email de notre part, consécutivement au retard subi, Vous pouvez Nous déclarer le retard par téléphone aux coordonnées suivantes dans un délai de cinq (5) jours ouvrés maximum, afin d'obtenir l'indemnité à laquelle vous avez droit :

du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (Fuseau horaire France métropolitaine) :

Depuis la France (if the Insured's current location is in France)

- n° 01 42 99 03 95 (appel non surtaxé) pour les francophones
- n° 01 42 99 03 97 (appel non surtaxé) for the non French speaking Insured

Hors de France (if the Insured's current location is not in France)

- n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

En cas de demande d'indemnisation par téléphone, les éléments ci-dessus seront à communiquer par oral.

En cas de réservation de votre billet le jour du départ, l'indemnisation automatique en cas de retard de vol au départ ne pourra s'appliquer. Vous pouvez Nous déclarer le retard par téléphone aux coordonnées indiquées ci-dessus dans un délai de cinq (5) jours ouvrés maximum, afin d'obtenir l'indemnité à laquelle vous avez droit.

DOMMAGES AUX BAGAGES (FORMULES AF2 ET AF3)

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

Nous garantissons, 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 Vous ou achetés en cours de Voyage, 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 Vous 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 :**

Nous garantissons les détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique lorsque ces objets sont endommagés à l'occasion d'un Accident corporel subi par Vous.

• **Vol dans un véhicule :**

Nous garantissons, suite à une effraction du véhicule avec lequel Vous voyagez, 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 Vous appartient 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

Nous garantissons, dans les limites indiquées au Tableau des garanties, le vol des Objets de valeur que Vous portez sur Vous ou que Vous utilisez ou que Vous avez remis en consigne individuelle ou en dépôt au coffre de l'hôtel.

1.3. Retard dans l'acheminement des Biens garantis

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

Lors d'un même événement entraînant d'abord un retard d'acheminement puis une détérioration et/ou une perte des Biens garantis, l'indemnité versée au titre du « retard dans l'acheminement des Biens garantis » vient en déduction des sommes dues au titre de la garantie « Détérioration ou perte pendant l'acheminement », dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

2. ÉVALUATION 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 Biens garantis**

Lorsque les Biens garantis sont acheminés **sur le lieu de séjour** de l'Assuré avec un retard supérieur à 24 heures, l'Assureur rembourse à l'Assuré, les dépenses effectuées pour l'achat de Biens de première nécessité dans l'attente de ses bagages, dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties.



IMPORTANT

L'Assuré doit alors obtenir de la Société de transport l'attestation de retard de livraison des bagages mentionnant la date et l'heure effective de livraison.

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.

Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle de capitaux prévue par l'article L 121-5 du Code des assurances.

3. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

Si Vous retrouvez les objets volés ou perdus, **Vous devez Nous en aviser par lettre recommandée dès que Vous en êtes informé à l'adresse suivante :**

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

- **si Nous ne Vous avons pas encore indemnisé**, Vous devez reprendre possession de ces objets et si la garantie Vous est acquise, Nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- **si Nous Vous avons déjà indemnisé**, Vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise de ces objets moyennant restitution de l'indemnité que Nous Vous avons réglée, sous déduction des détériorations ou manquants éventuels. Toutefois, dès lors que Vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle Vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, Nous considérons que Vous optez pour le délaissement.

4. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, 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 votre personnel 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 ;

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, les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;
- 4.8. les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes Vous accompagnant ;
- 4.9. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures 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 et accessoires portés sur Vous,
 - 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.

5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez :

- **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 par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas, Vous devez :

- prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du Sinistre ;
- **Nous déclarer le Sinistre, par lettre recommandée, dans les cinq jours ouvrés** où Vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure ; ce délai est ramené à **48 heures en cas de vol**.

En cas d'inobservation du délai de déclaration, si Nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, l'indemnité pourra être réduite à concurrence du préjudice ;

- Nous contacter :



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

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

L'Assuré, peut également contacter l'Assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (Fuseau horaire France métropolitaine) :

Depuis la France (if the Insured's current location is in France)

- n° 01 42 99 03 95 (appel non surtaxé) pour les francophones
- n° 01 42 99 03 97 (appel non surtaxé) for the non French speaking Insured

Hors de France (if the Insured's current location is not in France)

- n° 00 33 1 42 99 03 95 pour les francophones
- n° 00 33 1 42 99 03 97 for the non French speaking Insured

Nous Vous communiquerons les renseignements nécessaires pour Vous permettre de constituer un dossier et Vous devrez Nous adresser les documents qui justifient votre demande, qui selon le cas, pourront être :

- le récépissé du dépôt de plainte en cas de vol,
- l'étiquette d'enregistrement bagage,
- l'attestation de retard de livraison des bagages par le transporteur,
- le constat de dommage ou de perte établi par le transporteur,
- les factures originales d'achat, de réparation ou de remise en état, des articles à indemniser,

- en cas de vol d'Objets de valeur : des photographies et une estimation récente certifiée par un expert agréé pour les bijoux,
- en cas de vol dans un véhicule, le justificatif de l'effraction du véhicule :
 - la copie du dépôt de plainte circonstanciée établi auprès des autorités de police,
 - la copie de la facture de réparation du véhicule ou la lettre accusant réception de votre déclaration de sinistre auprès de votre assureur automobile ou en cas de location, la copie du constat de dommage établi
- tout autre justificatif à notre demande, après examen du dossier

ASSISTANCE AUX PERSONNES (FORMULES AF2 ET AF3)

1. OBJET DE LA GARANTIE

Dès lors que Vous faites appel à notre assistance, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à notre service Assistance.

1.1. Assistance Rapatriement

Si votre état de santé nécessite un rapatriement, Nous Vous assistons de la façon suivante.

- **Organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier**

Nous organisons et prenons en charge le retour à votre domicile en Europe ou le transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par votre état de santé.

Dans ce cas, si Vous le souhaitez, Nous pouvons organiser ensuite, dès que votre état de santé le permet, le retour à votre Domicile en Europe.

En cas de Maladie de l'Assuré liée à une Epidémie/Pandémie, Allianz Travel peut organiser et prendre en charge son transport vers l'établissement hospitalier le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé.

Si l'Assuré le souhaite, Allianz Travel peut organiser ensuite, dès que son état de santé le permet, le retour à son Domicile en Europe.

- **Remboursement de vos Frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée Vous accompagnant**

Nous Vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans les limites figurant au Tableau des garanties, vos frais supplémentaires d'hébergement et ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée Vous accompagnant, depuis le jour de votre Immobilisation jusqu'au jour de votre rapatriement à votre Domicile en Europe.

- **Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs**

Nous organisons et prenons également en charge, après accord de notre service médical, le Voyage d'une personne assurée se trouvant avec Vous sur place pour lui permettre de Vous accompagner et/ou le retour au Domicile des enfants mineurs qui Voyageaient avec Vous si aucun membre majeur de votre famille n'est présent sur place à leur coté et si votre rapatriement a lieu plus de 24 heures avant la date de leur retour initial.

Cette prestation est également accordée en cas de Maladie de l'Assuré lié à une Epidémie/Pandémie.



IMPORTANT

Les décisions sont prises en considération de votre seul intérêt médical.

Nos Médecins se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec votre Médecin traitant habituel, afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à votre état de santé.

Votre rapatriement 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 Vous refusiez de suivre les décisions prises par notre service médical, Vous Nous déchargeriez de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perdriez tout droit à prestation et indemnisation de notre part.

Par ailleurs, Nous ne pouvons en aucun cas Nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

1.2. Hospitalisation sur place

- **Prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet**

Si Vous êtes hospitalisé sur place **plus de 7 jours, ou plus de 48 heures (y compris suite à une maladie liée à une Epidémie/Pandémie)** si Vous êtes mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de votre famille ne Vous accompagnait pendant votre séjour :

- Nous prenons en charge le Trajet aller/retour d'un membre de votre famille resté en Europe afin qu'il se rende à votre chevet ;
- Nous remboursons, 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 de votre rapatriement.

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 médicaux et d'hospitalisation à l'Étranger

Dans la limite des montants figurant au Tableau des garanties, et sous déduction de la Franchise figurant dans ce même tableau :

- **Remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires)**

Si Vous engagez hors de France ou hors du pays où Vous êtes domicilié, des Frais médicaux ou d'hospitalisation sur prescription médicale (y compris suite à une maladie liée à une Epidémie/Pandémie), Nous Vous remboursons les frais restant à votre charge (hors frais dentaires) après intervention de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

- **Remboursement des frais dentaires d'urgence**

Nous Vous remboursons également les frais dentaires 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 ces remboursements, Vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie.

- **Avance des frais d'hospitalisation**

En cas d'hospitalisation, Nous pouvons procéder à l'avance des frais, par règlement direct au centre hospitalier dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties.

Dans ce cas, Vous Vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de trois mois à compter de la date de votre retour de Voyage.

Passé ce délai, Nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

Nos remboursements et/ou avances cessent le jour où notre service médical estime que votre rapatriement est possible.

Dans tous les cas, Vous Vous engagez à présenter votre demande de remboursement auprès de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auquel Vous pouvez prétendre.

1.4. Frais de recherche et /ou de secours

Nous Vous remboursons, sur présentation des justificatifs, 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.

1.5. Envoi de médicaments sur place

Si Vous séjournez à l'Étranger et que Vous avez besoin de médicaments introuvables sur place :

- **sous réserve de l'accord de votre Médecin traitant prescripteur**, Nous prenons en charge l'envoi de médicaments introuvables sur place, **s'ils sont indispensables à un traitement curatif en cours, à condition qu'aucun médicament équivalent ne puisse Vous être prescrit sur place et que les règlements sanitaires ou douaniers nationaux ou internationaux ne s'opposent pas à une telle expédition ;**
- Nous Vous faisons parvenir ces produits dans les meilleurs délais. Toutefois, Nous ne pouvons être tenus pour responsables des délais imputables aux organismes de transport sollicités ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.

Vous Vous engagez à Nous rembourser ces médicaments dans un délai de trois mois à compter de leur réception. Passé ce délai, Nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

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

En cas de décès d'une personne assurée, Nous organisons et prenons en charge :

- **le transport du corps** du lieu de mise en bière au lieu d'inhumation en Europe,
- **les Frais funéraires**, dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties,

Ces deux (2) prestations sont également accordées en cas de décès de l'Assuré lié à une Epidémie/Pandémie.

- **les frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée**, l'accompagnant, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en Europe ne peuvent plus être utilisés du fait de ce décès.

1.7. Assistance retour anticipé

Nous organisons et prenons en charge, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour votre retour en Europe ne peuvent pas être utilisés :

- soit votre retour à Domicile et, si nécessaire, celui des membres de votre famille assurés, et Vous accompagnant,
- soit le Trajet aller/retour d'une des personnes assurées au titre du présent contrat, et figurant sur le même bulletin de souscription.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans les cas suivants :

- **en cas de Maladie ou d'une Epidémie/Pandémie ou d'Accident, entraînant une Hospitalisation d'urgence, débutant pendant la durée de votre séjour** et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au Voyage ;
- **afin d'assister aux obsèques, suite au décès** de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au Voyage et vivant en Europe ;
- **en cas de dommages matériels** consécutifs à un cambriolage, un incendie, un dégât des eaux ou un événement climatique, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50 % :
 - votre résidence principale ou secondaire,
 - votre exploitation agricole,
 - vos locaux professionnels si Vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si Vous exercez une profession libérale.

1.8. Assistance juridique à l'Étranger

• Remboursement des honoraires d'avocat

Lorsqu'une action judiciaire est engagée contre Vous, Nous Vous remboursons les honoraires de votre avocat, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties, dans la mesure où :

- le litige n'est pas relatif à votre activité professionnelle,
- le litige n'est pas relatif à l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur,
- les faits reprochés ne sont pas, selon la législation du pays où Vous séjournez, susceptibles de sanctions pénales.

• Avance sur cautionnement pénal

Si Vous êtes incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont Vous faites l'objet ne soient pas motivées par :

- le trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
- votre participation à des mouvements politiques,
- toute infraction volontaire à la législation du pays où Vous séjournez,

Nous Vous avançons, dans la limite indiquée au Tableau des garanties, le montant de la caution pénale légalement exigible.

Dans ce cas, Vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition de la somme, pour Nous rembourser cette avance.

Passé ce délai, Nous serons en droit d'exiger en outre des frais et intérêts légaux.

1.9. Assistance « imprévu »

• Communication avec votre famille

Si Vous ne pouvez plus communiquer avec votre famille, dans la mesure où Vous réussissez à Nous joindre, Nous lui transmettons vos messages urgents.

2. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties (hormis à l'article 12), sont également exclus :

► Au titre de l'ensemble des garanties assistance :

- 2.1. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
- 2.2. les conséquences des Maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- 2.3. les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle Vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un Voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;

- 2.4. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
- 2.5. les conséquences des affections / Accidents ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
- 2.6. les conséquences de la grossesse, y compris ses complications, au-delà de la 28ème semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ;
- 2.7. les conséquences :
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - de l'exposition à des agents incapacitants,
 - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,

qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où Vous séjournez ;

- 2.8. votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 2.9. votre inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par Vous des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- 2.10. les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, 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 ;
- 2.11. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle Vous ne pourriez produire de justificatif.
- 2.12. L'inobservation par Vous d'interdictions officielles de voyager édictées par les autorités de votre pays de Domicile ou du pays de destination.

► Au titre de la garantie « Frais médicaux et d'hospitalisation à l'Étranger », sont en outre, exclus :

- 2.13. 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 ;
- 2.14. les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;
- 2.15. les frais de vaccination ;
- 2.16. les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- 2.17. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

3.1. Pour une demande d'assistance

Vous devez Nous contacter ou Nous faire contacter par un tiers, dès que votre situation Vous laisse supposer un retour anticipé ou des dépenses entrant dans le champ de notre garantie.

Nos services se tiennent à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :



par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

Depuis la France : au n° **01 42 99 64 16** (appel non surtaxé) ou

Hors de France : au n° **00 33 1 42 99 64 16** (appel non surtaxé)

Il Vous sera attribué immédiatement un numéro de dossier et Nous Vous demanderons de :

- Nous préciser votre numéro de contrat,
- Nous indiquer votre adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre, ainsi que les coordonnées des personnes qui s'occupent de Vous,
- 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.

3.2. Pour une demande de remboursement

Vous pouvez nous contacter :



- soit, par courrier à l'adresse mentionnée à l'article 8 « Adresse d'envoi des justificatifs à fournir en cas de Sinistre » des Dispositions Administratives.
- soit, par téléphone, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 (Fuseau horaire France métropolitaine) : Depuis la France au n° **01 42 99 08 83** (appel non surtaxé) ou Hors de France au n° **00 33 1 42 99 08 83** (appel non surtaxé)

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

Selon l'objet de sa demande, en rapport avec les prestations d'assistance garanties, l'Assuré devra envoyer la facture originale :

- des Frais d'hébergement,
- des honoraires d'avocat,
- des Frais de recherche/de secours,
- des Frais médicaux d'urgence à l'Étranger (ou les bordereaux de remboursement de de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auquel Vous pouvez prétendre),
- tout autre justificatif, à notre demande, après examen du dossier.

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

3.3. Pour la prise en charge d'un transport

Lorsque Nous organisons et prenons en charge un transport au titre de nos garanties, celui-ci est effectué en train 1^{ère} classe et/ou en avion classe touriste ou encore en taxi, selon la décision de notre service Assistance.

Dans ce cas, Nous devenons propriétaires des billets initiaux et Vous Vous engagez à Nous les restituer ou à Nous rembourser le montant dont Vous avez pu obtenir le remboursement auprès de l'Organisme ou intermédiaire habilité, émetteur de ces titres de transport.

Lorsque Vous ne déteniez pas initialement de billet retour, Nous Vous demandons le remboursement des frais que Vous auriez exposés, en tout état de cause, pour votre retour, sur la base de billets de train 1^{ère} classe et/ou d'avion en classe touriste, à la période de votre retour anticipé, avec la compagnie qui Vous avait acheminé à l'aller.

4. CADRE DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE

Allianz Travel intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux. Nos 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, 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'Economie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), 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/>.

RETOUR DIFFÉRÉ (FORMULES AF2 ET AF3)

1. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet d'indemniser l'Assuré en cas d'impossibilité manifeste de retour aux dates et heures initialement prévues pour son Voyage consécutivement à la survenance d'un événement expressément visé à l'article 2 « Événements garantis » de la présente garantie.

2. ÉVÉNEMENTS GARANTIS

L'Assuré bénéficie de l'ensemble des garanties figurant à l'article 3 « Garanties », en cas de survenance d'un Événement garanti indiqué ci-après, rendant manifestement impossible le retour aux dates et heures initialement prévues dans le cadre de son Voyage :

2.1. Une Maladie liée à une Épidémie/Pandémie impliquant obligatoirement :

- soit, une hospitalisation sur place,
- soit, une consultation médicale, ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux ou la réalisation d'examens médicaux prescrits par un Médecin, avec dans tous les cas, la prise en charge de tous ces actes par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels la personne concernée est affiliée, survenant à l'Assuré.

2.2. La Quarantaine de l'Assuré ou du (des) Compagnon(s) de voyage pendant son/leur Voyage.

3. GARANTIES

3.1. Prolongation du Voyage

L'Assureur rembourse, les Frais d'hébergement et de restauration consécutifs à un Événement garanti visé à l'article 2 de la présente garantie, engagés par l'Assuré pour faire face temporairement à la prolongation du Voyage, ainsi que ceux des membres de sa famille assurés ou d'une personne assurée l'accompagnant.

La garantie intervient uniquement en cas de retard **supérieur à douze (12) heures** à compter de l'heure de départ initiale figurant sur le titre de transport assuré ou sur la convocation communiquée par le transporteur.

3.2. Réacheminement vers le lieu de retour initial

L'Assureur rembourse les frais de transport engagés par l'Assuré afin de rejoindre le lieu de retour précisé sur le titre de transport réservé pour le Voyage.

4. MONTANTS DE LA GARANTIE

L'Assureur rembourse les frais mentionnés à l'article 3 ci-dessus, dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties.

5. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les Exclusions Générales (hormis à l'article 12), ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions et les exclusions prévues à la garantie « Assistance à l'Assuré », sont également exclus :

- 5.1. l'ensemble des frais et des prestations qui incombent légalement à l'Organisme ou intermédiaire habilité du voyage ou au transporteur ;
- 5.2. les conséquences des grèves préalablement annoncées
- 5.3. la non-admission de l'Assuré à bord par le transporteur consécutive à un comportement jugé agressif et/ou dangereux par les personnels responsables du transport des passagers ou au non-respect par l'Assuré de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;
- 5.4. l'inobservation par l'Assuré d'interdictions officielles de voyager édictées par les autorités de son pays de Domicile ou du pays de destination.

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

L'Assuré doit 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.



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'Assuré, peut également contacter l'Assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) :

Depuis la France (if the Insured's current location is in France)

- n° 01 42 99 03 02 * pour les francophones
- n° 01 42 99 03 02 * for the non French speaking Insured

Hors de France (if the Insured's current location is not in France)

- n° 00 33 (1) 42 99 03 02 * pour les francophones
- n° 00 33 (1) 42 99 03 02 * for the non French speaking Insured

*numéros non surtaxés

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

7. JUSTIFICATIFS A FOURNIR



IMPORTANT

Il appartient à l'Assuré de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la présente garantie « Retour différé » sont réunies à l'appui des pièces justificatives visées ci-dessous.

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le dommage subi et d'évaluer le montant de l'indemnisation due.

En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité du dommage, l'Assureur est en droit de refuser la demande de remboursement de l'Assuré.

RETOUR DIFFERE

JUSTIFICATIFS À FOURNIR

DANS TOUS LES CAS

- les originaux des titres de transport non utilisés

Dans tous les cas :

- les justificatifs originaux des frais engagés (Frais d'hébergement, frais de restauration)
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur

Prolongation du Voyage

En cas de Maladie liée à une Epidémie/ Pandémie

- le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux
- le cas échéant, le compte rendu des examens
- le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation
- après examen du dossier et à la demande de l'Assureur : les bordereaux de remboursements de l'organisme d'assurance maladie auquel l'Assuré est affilié

En cas de Quarantaine

- le justificatif délivré par les autorités sanitaires locales compétentes

En cas de tout autre Evénement aléatoire

- le justificatif de l'Événement aléatoire rendant impossible le retour aux dates et heures initialement prévues pour le Voyage

Dans tous les cas :

- la facture des titres de transport rachetés

RETOUR DIFFERE	JUSTIFICATIFS À FOURNIR	
Réacheminement vers le lieu de retour initial	En cas de Maladie liée à une Epidémie/ Pandémie	<ul style="list-style-type: none"> le cas échéant, les ordonnances du traitement médicamenteux le cas échéant, le compte rendu des examens le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation après examen du dossier et à la demande de l'Assureur : les bordereaux de remboursements de l'organisme d'assurance maladie auquel l'Assuré est affilié
	En cas de Quarantaine	<ul style="list-style-type: none"> le justificatif délivré par les autorités sanitaires locales compétentes
	En cas de tout autre Evènement aléatoire	<ul style="list-style-type: none"> le justificatif de l'Evènement aléatoire rendant impossible le retour aux dates et heures initialement prévues pour le Voyage

TÉLÉCONSULTATION (FORMULES AF2 ET AF3)



IMPORTANT

Pour bénéficier de la présente garantie Téléconsultation, l'Assuré doit avoir son Domicile en France.

1. L'OBJET DE LA GARANTIE



IMPORTANT

La Téléconsultation ne peut en aucun cas remplacer une prise en charge médicale globale et personnalisée auprès du médecin traitant et de manière générale de tout médecin désigné par l'Assuré.

La Téléconsultation ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. En cas d'urgence détectée à l'Étranger, toutes les mesures seront mises en œuvre pour aider l'Assuré à identifier les secours d'urgence, selon les mesures locales.

Les informations médicales échangées avec les médecins restent strictement confidentielles et sont soumises au secret médical, aucune donnée n'étant transmise à l'Assureur, sous réserve de données statistiques exclusives de toute identification directe ou indirecte des Assurés.

La responsabilité du Service Téléconsultation d'Allianz Travel ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements, conseils, consultations et de manière générale dans le cadre de la garantie Téléconsultation mise en œuvre auprès de l'Assuré.

Le Service Téléconsultation d'Allianz Travel ne saurait être tenu responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant :

- de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques ;
 - de modifications de la situation de l'Assuré et notamment de son état de santé qui ne lui auraient pas été signifiées lors de la Téléconsultation ;
- d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

Lorsqu'un représentant légal appelle pour son enfant mineur, il lui sera demandé une copie du livret de famille prouvant le lien de parenté ou tout autre document prouvant sa qualité.

La Téléconsultation est un service de télémédecine.

Elle n'est accessible qu'en cas de demande d'avis médical pour une situation non vitale lorsque l'Assuré, en déplacement à l'Étranger, ne peut joindre ou consulter, dans un délai compatible avec son état de santé, soit son médecin traitant, soit un médecin parlant français ou anglais.

L'Assuré peut, sous conditions d'authentification forte et d'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation, de la Notice d'information-consentement et de la Déclaration de confidentialité, bénéficier d'une Téléconsultation en contactant le Service Téléconsultation d'Allianz Travel.

La Téléconsultation, réalisée par un médecin du Service Téléconsultation d'Allianz Travel inscrit au Conseil de l'Ordre des Médecins, s'effectue à distance, via une plateforme téléphonique ou en audioconférence ou en visioconférence, 24h/24 et 7j/7.

A l'issue de la Téléconsultation, le médecin du Service Téléconsultation d'Allianz Travel pourra, dans le respect du parcours de soins et de la législation en vigueur (notamment la réglementation relative au secret médical) :

- Identifier pour l'Assuré un établissement de soins proche de son lieu de séjour et adapté à sa situation notamment lorsqu'un examen clinique est nécessaire pour établir le diagnostic ;
- Transmettre à l'Assuré une prescription écrite médicamenteuse, selon son appréciation, et si la législation locale l'autorise.

A l'issue de la Téléconsultation et avec l'autorisation de l'Assuré, un compte-rendu de consultation pourra être adressé à son médecin traitant.

Il est rappelé que le recours à la garantie Téléconsultation ne permet pas de bénéficier de la prise en charge des frais médicaux ultérieurs, et ne permet pas non plus la mise en œuvre de la prestation Assistance rapatriement prévue à l'article 1.1 Assistance Rapatriement de la garantie « Assistance aux personnes ».

2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues :

- 2.1. les Téléconsultations lorsque le service médical d'Allianz Travel identifie une urgence médicale ;**
- 2.2. les consultations pour des pathologies psychiatriques ;**
- 2.3. les prescriptions de certificats médicaux ;**
- 2.4. les prescriptions d'arrêt de travail et leurs éventuelles prolongations ;**
- 2.5. les prescriptions particulières, telles que :**
 - les médicaments soumis à prescription restreinte :
 - médicaments réservés à l'usage hospitalier
 - médicaments à prescription hospitalière
 - médicaments à prescription initiale hospitalière
 - médicaments à prescription réservée aux médecins spécialistes
 - les médicaments nécessitant une surveillance particulière pendant le traitement
 - les médicaments soumis à accord préalable. La liste exhaustive est accessible sur 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 Meddispar, le site de référence des médicaments réglementés, proposé par l'Ordre national des pharmaciens ;
 - la prescription de stupéfiants.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE POUR ACCÉDER AU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION

Le service de Téléconsultation est accessible :

- Par téléphone : 01.40.25.52.08
- Via le site internet : <https://www.allianz-voyage-teleconsultation.fr>

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER (FORMULES AF2 ET AF3)

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lors de Voyages n'excédant pas trois mois, Nous garantissons les conséquences financières de la Responsabilité civile que Vous pouvez encourir, en application de la législation ou de la jurisprudence du pays dans lequel Vous Vous trouvez, en raison des dommages :

- corporels,
 - matériels,
 - immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis,
- résultant d'un Accident survenu au cours de votre vie privée et causés à un Tiers par :
- votre fait,
 - le fait de personnes dont Vous répondez,
 - le fait des choses ou des animaux dont Vous avez la garde.

2. SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie Vous est acquise pour vos Voyages hors de France et uniquement dans les pays où Vous ne bénéficiez pas d'une assurance de votre Responsabilité civile souscrite par ailleurs.

3. MONTANTS DE GARANTIE

Les garanties sont accordées dans la limite des plafonds figurant au Tableau des garanties, étant entendu que :

- la limite par événement figurant au Tableau des garanties constitue le montant maximum garanti pour un même événement, 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 votre charge.

4. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences :

- 4.1. des dommages causés aux membres de votre famille, à vos préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions ou à toute autre personne ayant la qualité d'assuré au titre du présent contrat ;
- 4.2. des dommages causés aux animaux ou aux objets qui Vous appartiennent ou qui Vous 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 (tout sport effectué avec un véhicule terrestre à moteur), du 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. des dommages causés aux Tiers et 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 ;
- 4.6. des dommages occasionnés au cours de votre activité professionnelle ou lors de votre participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une institution ou une collectivité ;
- 4.7. de votre responsabilité contractuelle ;

4.8. de la responsabilité que Vous pouvez encourir en raison d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux.

En outre, 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 ne sont jamais garanties.

5. MODALITÉS D'APPLICATION DANS LE TEMPS

Le fonctionnement de la garantie dans le temps est précisé par la loi n° 2003- 706 du 1er 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 VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

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

Vous devez Nous déclarer le Sinistre, par écrit, **dans les cinq jours ouvrés du jour où Vous en avez eu connaissance**, sauf cas fortuit ou de force majeure. **Passé ce délai, si Nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, l'indemnité pourra être réduite à concurrence du préjudice.**



- soit, par e-mail à l'adresse suivante : responsabilite.civile@votreassistance.fr
- soit, par courrier à l'adresse mentionnée à l'article « Adresse d'envoi des justificatifs à fournir en cas de Sinistre » des dispositions administratives.
- soit, par téléphone du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30 (Fuseau horaire France métropolitaine) :
Depuis la France au n° **01 42 99 02 66** (appel non surtaxé) ou
Hors de France au n° **00 33 1 42 99 02 66**(appel non surtaxé)
- soit, par fax au n° **01 42 99 81 98**

En cas de procédure engagée contre Vous, Vous Nous donnez tout pouvoir pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour Nous associer à votre défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales.

Vous devez Nous transmettre dès réception, toute convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui Vous serait adressé ou signifié.

En cas de retard dans la transmission de ces pièces, Nous pouvons Vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice subi par Nous (article L 113-11 du Code des assurances).

Si Vous manquez à vos obligations postérieurement au Sinistre, Nous indemnisons les Tiers lésés ou leurs ayants droit, mais Nous pouvons agir contre Vous pour recouvrer les sommes versées.

7. 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, Nous constituons cette garantie à hauteur du montant de notre 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 notre garantie, la rente est intégralement à notre charge. Si elle est supérieure, seule la partie de la rente correspondant, en capital, au montant de notre garantie est à notre charge.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

1. TEXTES RÉGISSANT LE CONTRAT ET LA LOCALISATION DES SOUSCRIPTIONS

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

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

2. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, DE PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DES GARANTIES

Le contrat doit être souscrit le jour même de l'émission du billet d'avion.

Les garanties prennent effet :

- **pour les garanties « Annulation / Report du Voyage » et « Vol manqué »** : le lendemain du paiement de la prime par l'Assuré, à 0h00.
Elles cessent dès le début de votre Voyage.
- **pour les garanties « Retard de train au départ »** : à 0h00 le jour du Départ indiqué sur le Billet de Transport, et au plus tôt après le paiement de la prime par l'Assuré.
Elles cessent à l'heure effective du départ du dernier trajet assuré.
- **pour la garantie « Assistance aux personnes »** : La garantie prend effet à 0 heure, le jour du Départ indiqué aux Conditions Particulières et, au plus tôt, le jour d'effet défini aux Conditions Particulières, sous réserve du paiement de la prime par l'Assuré.
Elle cesse dès que Vous avez rejoint votre domicile et, au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée aux Conditions Particulières.
- **Pour la garantie « Téléconsultation »** : la garantie Téléconsultation est accordée exclusivement pendant la durée du Voyage à l'Étranger.
- **pour toutes les autres garanties** : à 0h00, le jour du Départ indiqué aux Conditions Particulières et, au plus tôt, le jour d'effet défini aux Conditions Particulières, sous réserve du paiement de la prime par l'Assuré.
Elles cessent vingt-quatre (24) heures après l'heure de retour indiquée aux Conditions Particulières ou l'heure effective d'arrivée en cas de retard de vol.

La garantie « Annulation » ne se cumule pas avec les autres garanties.

3. FACULTÉ DE RENONCIATION

L'Assuré peut disposer d'une faculté de renonciation suite à la souscription d'un contrat d'assurance, dans les cas prévus ci-dessous :

a. 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.

b. Ventes 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, le 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.

c. 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, l'Assuré peut exercer cette faculté en retournant à Air France, une demande de renonciation dûment complétée, datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du présent contrat :

- soit **par courrier électronique** à l'adresse e-mail suivante : contactresa.fr.fr@airfrance.fr
- soit **en main propre contre reçu** dans une agence Air France

La demande doit être accompagnée du numéro de la réservation d'Air France.

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).

Le dossier de réservation Air France est le

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

Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de sur-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 déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

4. 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.

5. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, Nous devenons bénéficiaires 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 déchargés de tout ou partie de nos obligations envers Vous.

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

6. 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 présent contrat dans les conditions prévues à l'article L 113-8 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 à l'article L 113-9 du Code des assurances :**
 - si elle est constatée avant tout : l'Assureur a le droit soit de maintenir le présent 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 : 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.

7. SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT 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.

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.

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 ou d'un envoi recommandé électronique, 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.

9. ADRESSE D'ENVOI DES JUSTIFICATIFS À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

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

Garanties Annulation / Report du Voyage, Dommages aux Bagages, Vol manqué	Garantie Responsabilité civile vie privée à l'Étranger	Garantie Assistance aux personnes
AWP France SAS Service Indemnisation Assurances DOP01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex	AWP FRANCE SAS DT - Service Juridique - DT03 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex	AWP France SAS Service Relations Clientèle RELAC01 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex

10. ÉVALUATION DES DOMMAGES

Les causes et conséquences du Sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs. Les honoraires de cette expertise sont partagés entre les parties.

Faute par l'un d'entre Nous de nommer son expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième 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 Nous ou de l'un d'entre Nous seulement, l'autre ayant été convoqué par lettre recommandée.

11. 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 votre dossier est complet, votre indemnisation intervient dans les dix (10) jours suivant l'accord intervenu entre Nous ou la décision judiciaire exécutoire.

Pour la garantie Retard de vol au départ, le règlement de l'indemnité s'effectue sur votre compte bancaire, **sous cinq (5) jours maximum**, tenant compte des délais bancaires, après communication des éléments nécessaires à votre indemnisation.

12. 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 électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SAS, Traitement des 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.

Les réclamations afférentes à des contrats souscrits par des particuliers via internet peuvent être présentées à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges, accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

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
75 441 Paris Cedex 09

La demande de l'Assuré auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès d'AWP P&C.

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 la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Les réclamations afférentes à des contrats souscrits par des particuliers via internet peuvent être présentées à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges, accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

13. COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

AWP P&C fait élection de domicile: 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen.

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 notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse indiquée ci-après à l'article 16.

14. 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.

AWP P&C est le responsable 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 : informations-personnelles@votreassistance.fr.

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 a été remise à l'Assuré lors de la souscription du contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

15. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'organisme chargé du contrôle d'AWP P&C est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, 75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr.

16. INFORMATIONS LÉGALES

Les garanties d'assurance sont assurées par :

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.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par :

AWP France SAS,

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

490 381 753 RCS Bobigny,

Société de courtage d'assurances,

Inscription Orias 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>,

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

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

La sécurité de vos données personnelles nous importe

AWP France SAS, entité d'Allianz Partners SAS, est un courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS, agissant au nom et pour le compte AWP P&C, entité d'Allianz Partners SAS, 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. **AWP P&C et AWP France SAS** (« Nous », « Notre ») sont les responsables du traitement des données, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

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.

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



IMPORTANT

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">• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• 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.
<ul style="list-style-type: none">• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	<ul style="list-style-type: none">• 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 de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
<ul style="list-style-type: none">• 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)	<ul style="list-style-type: none">• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.

<ul style="list-style-type: none"> • À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous 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 notre société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
<ul style="list-style-type: none"> • Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Il est entendu que la détection et la 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, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous pouvons traiter et partager vos données à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurances, avec lesquelles nous avons signé ou nous signerons des accords de coassurance ou de réassurance. • La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurances 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 nous 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'assurances, qui sont même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité)

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial AIR FRANCE.

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, 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'Espace économique européen (EEE) 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'EEE 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. Vous pouvez prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'EEE, en nous contactant comme indiqué dans la section 9. 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 EEE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'EEE. 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) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre 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 votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

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 votre 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 conserverons vos données personnelles pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- 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.

Nous vous informons que les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

9. COMMENT NOUS CONTACTER (UNIQUEMENT POUR LES QUESTIONS RELATIVES AUX DONNÉES 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 :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.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.

AWP France SAS - 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen Cedex - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny - Siret 490 381 753 00055 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 026 669 - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 Place de Budapest, CS92459, 75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr.

Ref. 2D0005 - 10/2020