

Conditions Générales

Vous avez devant vous les Conditions Générales de notre assurance. Ces conditions font partie intégrante de l'assurance que vous avez souscrite. Les Conditions Particulières mentionnent le type d'assurance que vous avez souscrite ainsi que les conditions qui en font partie.

Comment lire les conditions de la police ?

Votre contrat d'assurance se compose de Conditions Particulières et des Conditions Générales.

Les dispositions figurant dans les Conditions Particulières prévalent sur celles des Conditions Générales.

La garantie que vous avez choisie parmi les types de garantie spécifiés ci-dessous est mentionnée dans les Conditions Particulières, en fonction de l'option ou des options que vous aurez retenues et pour lesquelles vous avez payé la Prime correspondante.

Cette garantie s'applique à tous les voyages, à la fois privés et professionnels, **d'une durée maximale de 31 jours consécutifs**, sachant que ces voyages sont vendus par l'Organisme Agréé ou l'intermédiaire auprès duquel vous avez souscrit le présent contrat d'assurance.

Veuillez lire attentivement vos Conditions Générales. Elles spécifient nos droits et obligations respectifs et répondent à toutes questions que vous pourriez vous poser.

Généralités

Qui sommes-nous et que pouvez-vous attendre de nous ?

Nous sommes la succursale néerlandaise de AWP P&C S.A dont le siège social est à Saint-Ouen en France. Nous exerçons également nos activités sous la dénomination commerciale Allianz Global Assistance Europe.

Notre adresse professionnelle est :
Poeldijkstraat 4
1059 VM Amsterdam
Pays-Bas

Notre adresse postale est :
PO Box 9444
1006 AK Amsterdam
Pays-Bas

AWP P&C S.A. – Succursale néerlandaise, exerçant sous la dénomination Allianz Global Assistance Europe, est un assureur autorisé à agir dans tous les pays membres de l'EEE et situé à l'adresse Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Pays-Bas.

AWP P&C S.A. – Succursale néerlandaise, immatriculée en tant que société sous le n° 33094603, est enregistrée auprès de l'Autorité néerlandaise des Marchés financiers (AFM) sous le n° 12000535 et agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en France.

Nous sommes susceptibles d'indemniser un dommage ou une perte en :

- fournissant un service et/ou ;
- remplaçant la chose assurée ; ou
- versant une compensation financière.

Les Conditions Générales expliquent comment nous indemnisons un dommage ou une perte et précisent quel dommage et quelle perte nous indemnisons.

Comment un dommage ou une perte sont-ils caractérisés et indemnisés ?

- Nous vous ferons savoir dans les meilleurs délais si vous remplissez les conditions nécessaires à l'indemnisation du dommage ou de la perte et quel sera le montant de l'indemnisation.
- Vous êtes tenu de déclarer votre sinistre de bonne foi et dans son intégralité. Ceci nous permettra de caractériser correctement le dommage ou la perte.
- Vous devez conserver les originaux de factures, de justificatifs et de tous documents connexes. Nous pourrions être amenés à vous les demander à titre de preuve.
- En cas d'indemnisation pécuniaire d'un dommage causé à une chose assurée, celle-ci devient Notre propriété (article L. 121-14 du Code des Assurances).

Quand essayons-nous de recouvrer l'indemnisation versée ?

- Lorsqu'un tiers est responsable de votre dommage ou perte, nous sommes habilités à recouvrer l'indemnisation que nous avons versée auprès de lui.
- Nous sommes autorisés à vous demander de nous rembourser tous montants que nous vous avons versés et qui ne sont pas couverts par le présent contrat d'assurance.

Quand la garantie souscrite n'est-elle pas valable ?

- Nous assurons uniquement des personnes qui résident dans la Zone Géographique Concernée. Cela signifie que pendant toute la durée de la ou des garanties(s), vous devez résider réellement dans la Zone Géographique Concernée.
- En cas de non-paiement

- de la Prime, conformément aux dispositions de l'article L. 113-3 du Code des assurances.

Définitions

Les termes suivants sont susceptibles d'être utilisés dans nos polices d'assurance. La liste ci-dessous précise la signification qui sera donnée à ces termes.

Définition des parties au contrat

PERSONNE ASSURÉE :

- le Preneur d'Assurance,
- Toute(s) personne(s) couverte(s) par le contrat d'assurance, comme mentionné dans les Conditions Particulières, à condition que toutes les personnes couvertes par la police d'assurance aient leur résidence fiscale dans la Zone Géographique Concernée.

PRENEUR D'ASSURANCE : le souscripteur du contrat d'assurance, qui s'engage à payer la Prime d'assurance.

NOUS : AWP P&C S.A. – Succursale néerlandaise, exerçant sous la dénomination Allianz Global Assistance Europe est la compagnie d'assurances auprès de laquelle vous avez souscrit votre police d'assurance.

VOUS : le Preneur d'assurance.

Définition de termes d'assurance

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

FRAIS D'HÉBERGEMENT : frais d'hôtel supplémentaires et frais de téléphone engagés pour nous contacter, à la suite d'un Sinistre, à l'exception de tous les frais de repas et de boissons.

ORGANISME AGRÉÉ : professionnels du tourisme, professionnels des transports, associations, comités d'entreprise.

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

SINISTRE : Événement entraînant des dommages de nature à mettre en jeu une ou plusieurs des garanties souscrites. Tous les dommages résultant de la même cause initiale constituent un seul et même Sinistre.

VETUSTE : dépréciation de la valeur d'une chose, causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien à la date du Sinistre.

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

HOSPITALISATION D'URGENCE : un séjour de plus de 48 heures consécutives dans un hôpital public ou privé, pour une procédure d'urgence, c'est à dire qui n'est pas planifié et ne pouvant être reporté.

BIENS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ : vêtements et articles de toilette de remplacement nécessaires en raison de l'indisponibilité temporaire de vos effets personnels.

ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN (« EEE ») : L'Union européenne et les territoires suivants : Norvège, Liechtenstein et Islande.

FRANCHISE : la part du dommage qui reste à votre charge lors du règlement du sinistre. Le montant des Franchises se rapportant à chaque type de garantie est spécifié dans le tableau des garanties et Franchises.

RETARD D'AVION : le décalage entre l'heure de départ indiquée sur le billet du voyageur ou le formulaire de réservation du voyage et l'heure réelle de départ, et survenant en dehors des possibilités de variation d'horaires à la disposition de l'organisme agréé ou de l'intermédiaire, comme indiqué dans ses conditions générales de vente.

ÉTRANGER : tout pays à l'exception de celui où vous résidez ou de celui dont vous êtes citoyen.

FRAIS FUNÉRAIRES : frais des premiers soins de conservation, manipulation, mise en bière, aménagements spécifiques au transport, soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple nécessaires au transport et conforme à la législation locale, hors frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.

MALADIE : Altération subite de votre état de santé constatée par une autorité médicale compétente.

FAMILLE PROCHE : Partenaire, parents, beaux-parents, enfants et partenaires de vos enfants.

IMMOBILISATION : le fait d'être complètement immobilisé à domicile après la visite d'un Médecin et la délivrance d'un certificat médical.

Conditions Particulières : récapitulatif des garanties que vous avez choisies, de la Période d'Assurance et de la Prime que vous avez payée.

PÉRIODE D'ASSURANCE : Il s'agit de la durée pendant laquelle vous êtes couvert par le présent contrat d'assurance, comme mentionné dans vos Conditions Particulières.

SEUIL D'INTERVENTION : Durée, montant ou pourcentage minimal qui déclenche la prise en charge de l'Assureur ou la mise en œuvre de la garantie.

LIMITE PAR SINISTRE : le montant maximum de la garantie pour un événement unique donnant lieu à des demandes d'indemnisation, indépendamment du nombre de personnes assurées au titre de la police.

FRAIS MÉDICAUX : frais de pharmacie, de chirurgie, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement et nécessaires au diagnostic et au traitement d'une maladie/blessure.

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

RÉACTION NUCLÉAIRE : Toute réaction nucléaire qui résulte de la libération d'énergie, comme fusion nucléaire, fission nucléaire ou radioactivité artificielle et naturelle.

PARTENAIRE : Conjoint ou personne avec qui vous cohabitez depuis au moins un an. Nous nous réservons le droit de demander le justificatif d'une telle cohabitation.

INCAPACITÉ PERMANENTE : perte définitive, totale ou partielle, de la capacité fonctionnelle d'une personne, exprimée sous forme de taux établi par un médecin-conseil en fonction du barème indicatif d'invalidité « en accidents du travail ».

PRIME : Montant payé par le souscripteur du contrat d'assurance pour bénéficier de la garantie pendant la durée dudit contrat et qui comprend la Taxe sur les Conventions d'Assurance au taux légal en vigueur.

ZONE GÉOGRAPHIQUE CONCERNÉE : La France.

FRAIS DE SAUVETAGE : frais de transport après un accident (lorsque vous avez été retrouvé) du lieu de l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

VOL RÉGULIER : vol régulier effectué par un avion commercial, pour lequel les horaires et fréquences spécifiques sont conformes à ceux publiés dans les horaires de vols officiels de la compagnie aérienne.

FRAIS DE RECHERCHE : coût d'interventions entreprises par des sauveteurs ou des organismes de sauvetage, autres que vos Compagnons de Voyage, qui se sont fixé comme objectif spécifique de vous rechercher dans un lieu où il n'existe pas de services de sauvetage organisés à proximité.

ACCIDENT GRAVE : toute atteinte temporaire ou permanente à votre intégrité physique, médicalement diagnostiquée, exigeant de la personne impliquée qu'elle cesse toute activité professionnelle ou autre et requérant des soins médicaux ainsi qu'un traitement médical.

FRAIS POUR PRESTATIONS DE SERVICES : frais facturés par l'organisme agréé ou l'intermédiaire à la réservation du voyage et correspondant à sa préparation du voyage.

SUBROGATION : processus par lequel nous nous substituons dans vos droits et actions à l'encontre d'un quelconque tiers responsable de vos dommages, afin d'obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons versées à la suite d'un sinistre.

INCAPACITÉ TEMPORAIRE : perte, sur une période de temps limitée, de la capacité fonctionnelle d'une personne, qui l'oblige à la date de l'annulation à cesser toute activité, y compris une activité professionnelle, et qui donne lieu à un diagnostic et des soins par un médecin s'accompagnant d'un traitement médical.

TIERS : toute personne physique ou morale, à l'exception :

- De la Personne Assurée,
- Des membres de sa famille,
- Des personnes l'accompagnant pendant le Voyage,

Des employés salariés ou non salariés de la Personne Assurée, dans l'exercice de leurs fonctions.

Période de validité de la garantie : période comprise entre la date de souscription et la date de fin de la garantie, au-delà de laquelle toute demande d'indemnisation est prescrite.

COMPAGNON DE VOYAGE : une personne voyageant avec la Personne Assurée.

Un compagnon de voyage pourrait être un membre de la famille de la Personne Assurée, mais pas nécessairement.

VOYAGE : voyage ou vacances d'une durée maximale de 31 jours consécutifs, organisés, vendus ou proposés par l'organisme agréé ou l'intermédiaire auprès duquel le présent contrat d'assurance a été souscrit, sachant que ce voyage ou ces vacances doivent avoir lieu dans la période de validité de la garantie.

OBJETS DE VALEUR : bijoux, objets fabriqués à partir de métaux précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, fusils de chasse, matériel photographique, matériel pour filmer, matériel informatique et téléphone mobile, matériel d'enregistrement audio et vidéo, ainsi qu'accessoires complétant ce matériel ; les objets autres que les vêtements ayant une valeur unitaire supérieure à 500 € sont considérés comme des objets de valeur.

GUERRE : Ce terme couvre les conflits armés, guerres civiles, insurrections, troubles, émeutes et mutineries.

EPIDEMIE : maladie contagieuse dont la propagation constitue une épidémie selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente en France (ou du pays de la Zone géographique concernée).

PANDEMIE : Epidémie déclarée comme pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente du pays en France (ou du pays de la Zone géographique concernée).

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.

Territoire sur lequel votre contrat est valable

La garantie « Assistance aux personnes » s'applique dans le ou les pays visités pendant le Voyage organisé par le preneur d'assurance et qui sont mentionnés sur le formulaire de réservation du Voyage.

Vous êtes également couvert lorsque vous voyagez dans la zone géographique relative à votre pays de destination.

Les autres types de garantie prévus dans votre contrat d'assurance s'appliquent dans le monde entier.

Tableau des garanties et Franchises

Garantie	Montants et limites de garantie	Franchises ou seuils d'intervention
Annulation		
Suite à la survenance d'un événement prévu dans la garantie (sauf ceux mentionnés ci-dessous)	Remboursement des frais d'annulation conformément au barème appliqué par l'Organisme Agréé : dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • 2 500 € par Personne Assurée, • et 15 000 € par sinistre, indépendamment du nombre de Personnes Assurées. 	10 % du montant des frais d'annulation garantis Minimum de 25 € par personne
À la suite du vol de papiers d'identité		25 % du montant des frais d'annulation garantis, moyennant un minimum de 150 € par personne assurée
Détérioration de bagages		
Perte et/ou détérioration accidentelle de bagages, d'objets et d'effets personnels	Indemnisation à hauteur de la valeur de remplacement, moyennant une déduction pour Vétusté, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> • 1 500 € par Personne Assurée et par Sinistre Le montant maximum de la garantie « Détérioration de bagages », y compris « Vol d'objets de valeur » par Personne Assurée	Aucun(e)
Vol d'Objets de Valeur	Indemnisation à hauteur de la valeur de remplacement, moyennant une déduction pour dépréciation, dans la limite de 50 % du montant de la garantie « Détérioration de bagages », par Personne Assurée et par Sinistre	
Retard de plus de 24 heures au niveau de la livraison de vos bagages sur le lieu de destination de votre Voyage	Remboursement du coût des biens de première nécessité dans la limite de 150 € par Personne Assurée et par Sinistre	Aucun(e)
Assistance aux personnes		
Assistance rapatriement : <ul style="list-style-type: none"> • organisation et prise en charge de votre retour dans votre pays de résidence ou transport à l'hôpital • organisation et prise en charge du retour d'un Compagnon de Voyage assuré et d'enfants mineurs dans le pays de résidence 	Frais réels Frais réels	Aucun(e)
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 à l'hôpital : <ul style="list-style-type: none"> ○ voyage aller/retour ○ frais d'hébergement sur place jusqu'à la date de votre rapatriement • prise en charge des frais de voyage aller/retour d'un Compagnon de Voyage pour le retour de vos enfants mineurs 	Frais réels Dans la limite de 100 € par jour jusqu'au rapatriement de la Personne Assurée Frais réels	Aucun(e)
Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger : <ul style="list-style-type: none"> • remboursement des frais à votre charge (sauf frais dentaires) • remboursement des frais dentaires d'urgence • avance sur frais d'hospitalisation 	Dans les limites suivantes, par Personne Assurée et par Période d'Assurance : 150 000 € 300 € 150 000 €	Aucun(e)
Frais supplémentaires sur place : <ul style="list-style-type: none"> • frais supplémentaires d'hébergement • frais de transport pour poursuivre le Voyage interrompu 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans la limite de 100 € par jour et par Personne Assurée, pendant 7 jours maximum • Frais réels 	Aucun(e)
Frais de recherche et/ou de sauvetage	Dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • 2 500 € par Personne Assurée et par sinistre 	Aucun(e)

Garantie	Montants et limites de garantie	Franchises ou seuils d'intervention
Assistance en cas de décès d'une personne assurée : <ul style="list-style-type: none"> transport du corps frais funéraires frais supplémentaires pour le transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée 	Frais réels Dans la limite de 1 500 € par Personne Assurée Frais réels	Aucun(e)
Assistance retour anticipé : <ul style="list-style-type: none"> organisation et prise en charge des frais de transport 	Frais réels	Aucun(e)
Assistance juridique à l'étranger : <ul style="list-style-type: none"> remboursement des honoraires d'avocat avance sur caution 	Dans les limites suivantes, par Personne Assurée et par Période d'Assurance : <ul style="list-style-type: none"> 1 000 € 8 000 € 	Aucun(e)
Assistance « Imprévu » : <ul style="list-style-type: none"> communication avec votre famille événement imprévu : réservation d'une chambre d'hôtel, d'une voiture de location ou d'un billet d'avion vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport : avance de fonds à l'étranger 	Frais réels Les frais engagés sont à votre charge Dans la limite de 1 000 € par personne assurée et par période d'assurance / par sinistre	Aucun(e)
Retard d'avion		
Retard par rapport à l'heure initialement spécifiée sur les billets de transport	Indemnisation dans les limites suivantes : 30 € par personne assurée et par période de d'assurance	Seuil d'intervention : départ de l'avion retardé de plus de 4 heures

Exclusions communes à tous les types de garantie

Outre les exclusions spécifiques stipulées pour chaque type de garantie, les conséquences directes ou indirectes des circonstances et événements suivants sont systématiquement exclus :

1. Guerres civiles ou étrangères, émeutes, mouvements populaires, grèves, prise d'otage(s), maniement d'arme, terrorisme ;
2. votre participation volontaire à des jeux d'argent/de hasard, un acte criminel ou des bagarres, à l'exception du cas de légitime défense ;
3. tous effets d'origine nucléaire ou d'une réaction nucléaire ou causés par une source de rayonnement ionisant ;
4. vos actes délibérés (y compris, sans que cela soit limitatif, un suicide et une tentative de suicide) et actes frauduleux ;
5. votre consommation d'alcool, de drogues ou de toute substance intoxicante, non médicalement prescrite ;
6. les événements pour lesquels la responsabilité civile pourrait incomber à votre voyageur stipulant les conditions de poursuite de l'activité d'organisation et de vente de vacances, ou au transporteur, principalement pour des raisons de sécurité aérienne et/ou de surréservation ;
7. votre refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'Organisme Agréé ou l'intermédiaire.
8. sauf mentions contraires dans les garanties, les conséquences de l'Epidémie ou Pandémie.

Garanties de votre contrat d'assurance

A. Annulation

§ 1. Finalité de la garantie

Lorsque vous annulez votre réservation, l'Organisme Agréé ou l'intermédiaire ayant organisé votre Voyage est susceptible de vous facturer l'intégralité ou une partie des frais de la prestation de service (frais d'annulation), et ces frais d'annulation pourraient augmenter au fur et à mesure que la date de départ approche. Les frais d'annulation sont calculés à partir d'un barème de frais spécifié dans les conditions générales de vente de votre Voyage.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation qui vous sont facturés, après déduction de la Franchise figurant dans le tableau des garanties et Franchises.

§ 2. Événements garantis en rapport avec une annulation

L'annulation notifiée avant votre départ et après la souscription de du présent contrat d'assurance, doit être le résultat d'un des événements suivants, qui vous empêche absolument de partir.

2.1 Incapacité temporaire ou incapacité permanente de :

- vous-même, votre conjoint ou partenaire, un membre de votre Famille Proche, ainsi qu'un membre de la famille proche de votre conjoint,
- votre frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, bru, beau-père, belle-mère, tuteur légal et toute personne placée sous votre tutelle,

résultant directement :

- d'une Maladie y compris liée à une Epidémie/Pandémie ou d'un Accident (Accident Corporel/ Accident Grave, Immobilisation), Il incombe à la Personne Assurée d'apporter la preuve de tous les éléments constituant l'incapacité temporaire ou l'incapacité permanente, comme défini dans le présent contrat d'assurance. Si vous ne pouvez pas établir, au moyen de ces éléments, la survenance de l'incapacité temporaire ou de l'incapacité permanente à la date de l'annulation, nous serons susceptibles de rejeter votre demande d'indemnisation.

2.2 Décès y compris liée à une Epidémie/Pandémie de :

- vous-même, votre conjoint ou Partenaire, un membre de votre Famille Proche, ainsi qu'un membre de la famille proche de votre conjoint,
- votre frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal ou toute personne placée sous votre tutelle,

2.3. 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.

2.4 Détérioration grave de bien(s) résultant :

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

exigeant impérativement votre présence sur les lieux le jour prévu de votre départ pour sécuriser le(s) bien(s) et prévenir tout dommage supplémentaire imminent et qui touche plus de 50 % de :

- votre résidence principale ou secondaire,

2.5 Un accident ou une panne de votre moyen de transport alors que vous vous rendez à l'aéroport, ce qui crée un retard de plus deux heures vous faisant manquer votre vol de départ réservé, sous réserve que vous ayez pris des dispositions pour arriver à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement.

2.6 Obtention d'un poste salarié ou d'un stage en entreprise rémunéré, prenant effet avant ou pendant les dates prévues de votre Voyage, alors que vous étiez inscrit comme chômeur, à condition qu'il ne s'agisse pas d'une prolongation ou d'un renouvellement de contrat ou de mission par une entreprise de travail temporaire.

2.7 Vol, dans les 48 heures avant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) essentiels pour passer le(s) poste(s) de douane pendant votre Voyage, sous réserve que vous preniez des mesures pour les remplacer dans les 15 jours suivant le vol.

L'indemnisation intervient après déduction du montant spécifique de la Franchise figurant dans le tableau des garanties et Franchises. Cette Franchise s'applique également aux Personnes Assurées qui ont réservé le Voyage en même temps que vous.

2.8 Annulation, en raison d'un des événements énumérés ci-dessus (articles 2.1 à 2.7), d'une ou de plusieurs personnes qui ont réservé en même temps que vous et qui sont assurées au titre du présent contrat d'assurance, si, à la suite de ce désistement, vous êtes obligé de voyager seul ou seulement à deux.

Cependant, concernant les personnes qui font partie de la même résidence fiscale, les Personnes Assurées dans la résidence fiscale sont couvertes par la garantie « Annulation ».

IMPORTANT :

Tous les coûts liés à un Voyage quelle que soit leur nature (supplémentaires ou consécutifs), constituent un seul et même Voyage avec une seule et même date de départ., La date d'effet de la garantie est la date indiquée par l'Organisme Agréé ou l'intermédiaire.

§ 3. Montant de la garantie

Nous vous remboursons dans la limite des montants indiqués dans le tableau des garanties et Franchises, les frais d'annulation facturés par l'Organisme Agréé ou l'intermédiaire, par application du barème contractuel figurant dans les conditions générales de vente de celui-ci.

Les frais d'annulation qui sont facturés vous sont remboursés dans les limites indiquées dans le tableau des garanties et des Franchises, par Personne Assurée, mais sans dépasser le plafond par sinistre.

Pour ce qui est des dispositions de vol uniquement, les frais de prestations de services seront remboursés dans les mêmes conditions, pourvu qu'ils fassent partie intégrante du montant assuré, déclaré lorsque vous avez souscrit le présent contrat d'assurance. Les pourboires, frais de visas, frais de dossier et autres dépenses, en dehors des frais de services et de la Prime payée à la souscription du présent contrat d'assurance, ne seront pas remboursables.

Le montant de notre indemnisation est toujours limité aux frais qui vous seraient facturés si vous informez l'Organisme Agréé ou l'intermédiaire à la date du sinistre.

§ 4. Exclusions de garantie

Outre les exclusions qui sont communes à tous les types de garantie (hormis à l'article 8), les conséquences directes et indirectes des circonstances et événements suivants sont également exclues :

1. maladie ou accident ayant déjà fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement ou d'une rechute ou d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription du présent contrat;
2. maladies ou blessures non stabilisées, qui ont été constatées ou traitées pendant les 30 jours précédant la réservation de votre Voyage ;
3. absence de vaccination ou de prise du traitement préventif nécessaire pour votre destination de Voyage ;
4. situations sanitaires locales, pollution, événements météorologiques ou climatiques ;
5. catastrophes naturelles se produisant à l'étranger, manifestement causées par l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les autorités du pays de survenance ;
6. poursuites pénales engagées à votre rencontre ;
7. tout événement qui survient entre la date de réservation de votre Voyage et la date de souscription du présent contrat d'assurance.

§ 5. Ce que vous devez faire en cas d'annulation

En cas de sinistre, vous devez aviser votre Organisme Agréé ou l'intermédiaire du Voyage de votre annulation par le moyen le plus rapide (fax, télégramme, notification contre récépissé, e-mail) dès la survenance de l'événement garanti empêchant le départ prévu.

Vous devez nous informer du sinistre dans les cinq jours ouvrés suivant la date à laquelle vous aurez eu connaissance de l'événement, sauf cas fortuit ou cas de force majeure :

- En vous rendant sur le portail de sinistres dont les coordonnées figurent dans les conditions particulières.

Si vous ne respectez pas ce délai et si nous sommes en mesure de prouver que nous subissons un préjudice du fait de cette déclaration tardive, l'indemnité pourra être réduite à concurrence du préjudice.

Nous vous communiquerons les informations nécessaires pour faire votre déclaration de sinistre et vous serez tenu de nous fournir tous documents et informations permettant de justifier le motif de votre annulation et d'évaluer le montant de votre indemnité.

Si le motif de votre annulation est d'ordre médical, vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser une enveloppe marquée « Confidentiel » à l'attention du médecin-conseil d'AWP pour envoyer les informations médicales nécessaires.

B. Détérioration de bagages

§ 1. Finalité de la garantie

1.1 Perte et/ou détérioration accidentelle de bagages, d'objets et d'effets personnels

Nous garantissons, dans la limite des montants indiqués dans le tableau des garanties et Franchises, la perte et/ou la détérioration accidentelle de bagages, d'objets et d'effets personnels que vous transportez avec vous ou que vous avez achetés pendant votre Voyage, résultant de :

- destruction partielle ou totale,
- perte pendant le transport par une compagnie aérienne ou une autre entreprise de transport, lorsque les bagages, objets et effets personnels que vous transportez avec vous ou que vous avez achetés pendant le Voyage ont été confiés à la compagnie/l'entreprise,
- vol, sous réserve des clauses spécifiques concernant le vol d'objets de valeur et figurant à l'article 1.2.

Cas spécifiques :

- Détérioration accidentelle de matériel photographique ou vidéo : Nous garantissons la détérioration accidentelle de matériel photographique ou vidéo, si ces articles sont endommagés lors d'un accident dont vous êtes victime et qui vous cause des dommages corporels ou des blessures.
- Vol dans un véhicule :
 - Nous garantissons le vol d'articles placés à l'abri des regards dans le coffre arrière d'un véhicule, après effraction de votre véhicule entre 7 heures et 22 heures. (heure locale).
 - Le véhicule ne doit pas être de type décapotable et doit être entièrement verrouillé, fenêtres et toit ouvrant fermés.
 - Il vous incombe 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 d'objets de valeur

Nous garantissons, dans la limite des montants indiqués dans le tableau des garanties et Franchises, le vol d'Objets de Valeur que vous portez sur vous ou que vous utilisez ou que vous avez déposés dans une consigne individuelle ou le coffre de l'hôtel.

1.3 Retard de livraison de vos bagages sur le lieu de destination de votre Voyage

Si la livraison de vos bagages sur le lieu de destination de votre Voyage après votre arrivée est retardée de plus de 24 heures, nous vous rembourserons, sur présentation de justificatifs et dans la limite du plafond indiqué dans le tableau des garanties et Franchises, les dépenses engagées pour l'achat de Biens de Première Nécessité.

§ 2. Évaluation et indemnisation du préjudice

2.1 Montant de la garantie

- **Perte et/ou détérioration accidentelle de bagages, d'objets et d'effets personnels** : La garantie est consentie dans la limite indiquée, par Personne Assurée, dans le tableau des garanties et Franchises pour tous les Sinistres survenant pendant la Période d'Assurance.
- **Vol d'objets de valeur** : L'indemnisation en cas de vol d'Objets de Valeur ne peut pas être supérieure à 50 % du montant de la garantie en matière de « Perte et/ou détérioration accidentelle de bagages, d'objets et d'effets personnels ».

Retard de livraison de vos bagages sur le lieu de destination de votre Voyage

En cas de retard de livraison de vos bagages sur le lieu de destination de votre Voyage, la garantie est consentie dans la limite indiquée dans le tableau des garanties et Franchises.

Cette indemnisation ne vient pas s'ajouter à la garantie en matière de « Perte et/ou détérioration accidentelle de bagages, d'objets et d'effets personnels ».

Si les deux types de garantie sont appliqués à la suite du même sinistre, l'indemnisation versée pour retard de livraison des bagages sur le lieu de destination de votre Voyage sera diminuée du montant dû au titre de la garantie pour « Perte et/ou détérioration accidentelle de bagages, d'objets et d'effets personnels ».

2.2 Calcul du montant de l'indemnisation

Le calcul de l'indemnité est basé sur la valeur de remplacement d'articles du même type, moyennant une déduction pour dépréciation et dans la limite des montants indiqués dans le tableau des garanties et Franchises.

Le montant est évalué d'un commun accord et ne peut jamais être supérieur au montant du préjudice subi ni prendre en compte un dommage indirect ou consécutif.

§ 3. Si vous retrouvez les objets volés ou perdus

Si les objets volés ou perdus sont retrouvés, vous devez nous en aviser dès que vous en avez connaissance :

- si nous ne vous avons pas encore indemnisé, vous devez reprendre possession de ces objets et, si la garantie s'applique, seule une indemnité au titre des objets manquants ou détériorés sera à notre charge ;
- si nous vous avons déjà versé une indemnisation, vous avez le choix entre renoncer à ces objets ou les récupérer et rembourser l'indemnité que nous vous avons versée, sous réserve d'une déduction de cette indemnité en rapport avec les objets manquants ou détériorés.
- Cependant, si vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans les 15 jours suivant la date à laquelle vous avez été informé qu'ils avaient été retrouvés, nous partons du principe que vous optez pour la renonciation.

§ 4. Exclusions de garantie

Outre les exclusions qui sont communes à toutes les garanties, les événements suivants sont également exclus :

1. vol, détérioration, destruction ou perte :
 - résultant d'une décision administrative ou d'une interdiction de transporter certains objets,
 - se produisant pendant un déménagement ;
2. destruction partielle ou totale, dommage causé à des objets de valeur ou perte d'objets de valeur d'une quelconque nature, y compris pendant leur transport par une compagnie aérienne ou une entreprise de transport ;
3. vols commis par des membres de votre personnel dans l'exercice de leurs fonctions ;
4. vols commis sans effraction ou en utilisant des doubles de clés ;
5. vol d'objets commis dans un lieu public, alors que ces objets n'étaient pas sous surveillance permanente ;
6. dommage résultant d'un vice inhérent et propre à l'objet assuré, de son usure normale
7. de la fuite de liquide, graisses, colorants ou substances corrosives faisant partie intégrante du bagage assuré ;
8. dommage causé à des articles fragiles, en particulier poterie et verre, porcelaine ou objets en marbre ;
9. objets perdus, oubliés ou égarés par votre fait ou le fait de vos Compagnons de Voyage ;
10. détérioration résultant de rayures, éraflures, déchirures ou taches ;
11. détérioration résultant d'accidents liés au tabagisme ;
12. dommage causé à :
 - documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, titres de transport, espèces, actions et titres, clés,
 - matériel de nature professionnelle, collections d'échantillons de produits de représentants commerciaux, biens, matériel médical et médicaments, denrées périssables, vins et spiritueux, cigarettes, cigares et tabac,
 - tous équipements de ski alpin, ski de fond et ski nautique (skis, monoskis, planches de surf, planches de wakeboard, bâtons, chaussures, etc.), planches à voile, équipement de golf, bouteilles de plongée, bicyclettes, parapentes, parachutes, aéromodèles, bateaux, accessoires de voitures ; caravane, camping-car et mobilier de bateau,
 - instruments de musique, objets artisanaux, antiquités, objets religieux, objets collectionnables,
 - consoles de jeux vidéo et leurs accessoires,
 - vêtements et accessoires que vous portez,
 - lunettes (verres et montures), lentilles de contact, prothèses et aides de tous types, sauf s'ils sont détruits ou détériorés à la date d'un accident causant de graves blessures corporelles à la personne assurée,
 - animaux.

§ 5. Ce que vous devez faire pour déclarer un sinistre

Vous devez :

- **En cas de vol** : déposer plainte dans les plus brefs délais auprès des autorités compétentes les plus proches du lieu du vol.
- **En cas de destruction totale ou partielle** : faire établir une déclaration écrite du sinistre par une autorité compétente ou la personne responsable ; ou, à défaut, par un témoin.

- **En cas de perte ou de destruction partielle ou totale par une entreprise de transport** : il est essentiel d'avoir une déclaration établie par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas, vous devez :

- prendre toutes les mesures pour limiter les conséquences du sinistre ;
- **nous informer du sinistre dans les cinq jours ouvrés** suivant la date à laquelle vous en aurez pris connaissance, sauf cas fortuit ou cas de force majeure : Ce délai est réduit à 48 heures en cas de vol.

Si vous ne respectez pas ce délai et que nous subissons une perte en raison de votre déclaration tardive, vous perdez tous les droits à indemnisation ;

Contactez-nous :

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • En vous rendant sur le portail de sinistres dont les coordonnées figurent dans les conditions particulières |
|---|

Nous vous communiquerons les informations nécessaires pour déclarer votre sinistre et vous devrez nous envoyer certains documents pour étayer votre déclaration, en particulier :

- la photocopie de vos conditions particulières,
- la confirmation de réservation du Voyageur RIB
- le récépissé de votre dépôt de plainte,
- la déclaration de sinistre ou de perte établie par l'entreprise de transport,
- les originaux des factures d'achat ou de réparations,
- des photographies (des objets de valeur),
- une preuve de l'effraction du véhicule.

C. Assistance aux personnes

§ 1. Finalité des services d'assistance

Lorsque vous nous contactez par téléphone pour bénéficier d'une assistance, les décisions concernant la nature, le caractère approprié et la manière dont les mesures à prendre seront organisées, relèvent de la responsabilité exclusive de notre Département Assistance.

1.1 Assistance rapatriement

Si votre état de santé requiert votre rapatriement (y compris suite à une maladie liée à une Épidémie/Pandémie) , vous bénéficierez de l'assistance suivante :

- Organisation et prise en charge des frais de transport à l'occasion de votre retour à votre domicile ou de votre transport vers un établissement hospitalier
Nous organisons et prenons en charge les frais de votre retour à votre domicile dans la Zone Géographique Concernée ou de votre transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de votre domicile et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par votre état de santé.
Dans ce dernier cas, si vous le souhaitez, nous pouvons organiser ensuite votre retour à votre domicile dans la Zone Géographique Concernée, dès que votre état de santé le permettra.
- Organisation et prise en charge des frais de transport à l'occasion du retour d'un Compagnon de Voyage assuré et d'enfants mineurs
Nous organisons également le voyage et en prenons les frais en charge, une fois que notre Département Assistance aura donné son accord, d'une Personne Assurée qui est avec vous sur le lieu de destination de votre Voyage, afin de permettre à cette personne de vous accompagner et/ou de permettre aux enfants mineurs qui voyageaient avec vous de retourner chez eux si aucun membre adulte de votre famille n'est présent avec eux sur le lieu de destination du Voyage et si votre rapatriement intervient plus de 24 heures avant leur date de retour initialement prévue.

IMPORTANT :

Les décisions sont prises uniquement en considération de vos intérêts médicaux.

Nos médecins contactent structures médicales sur place et, si la situation l'exige, votre médecin traitant habituel, afin de recueillir les informations qui permettront de prendre les décisions les plus appropriées en rapport avec votre état de santé.

Votre rapatriement est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays dans lequel il exerce habituellement son activité professionnelle.

Si vous refusez de vous conformer aux décisions prises par notre Département Assistance, vous nous déchargez de toute responsabilité quant aux conséquences d'une telle initiative et perdez tout droit à prestation et indemnisation de notre part.

D'autre part, nous ne pouvons en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence ou prendre en charge les dépenses ainsi engagées.

Le Rapatriement est soumis aux conditions définies au § 4. Etendue de nos prestations d'assistance.

1.2 Hospitalisation sur place

- Prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet à l'hôpital
Si vous êtes hospitalisé sur place (y compris suite à une maladie liée à une Épidémie/Pandémie) pendant un Voyage sur une durée de **plus de 7 jours ou de plus de 48 heures** si vous êtes mineur ou handicapé et que vous n'étiez pas accompagné par un autre membre majeur de votre famille pendant votre Voyage :

- nous prenons en charge les frais d'un voyage aller-retour d'un membre de votre famille résidant dans la Zone Géographique Concernée afin de lui permettre de se rendre à votre chevet à l'hôpital ;
- sur présentation de justificatifs, nous vous remboursons dans la limite du montant indiqué dans le tableau des garanties et Franchises les frais d'hébergement engagés par cette personne jusqu'à la date de votre éventuel rapatriement.

Ce service ne sera pas fourni si une demande d'indemnisation a été faite dans le cadre de la garantie « Organisation et prise en charge du retour d'un Compagnon de Voyage assuré et d'enfants mineurs ».

- **Prise en charge des frais du voyage aller/retour d'un Compagnon de Voyage pour le retour de vos enfants mineurs**
Si vous êtes hospitalisé sur place (y compris suite à une maladie liée à une Épidémie/Pandémie) alors que vous voyagez avec au moins un enfant mineur et qu'aucun autre membre majeur de votre famille n'est présent avec lui, nous prenons en charge les frais d'un voyage aller-retour d'une personne de votre choix, qui réside dans la Zone Géographique Concernée ou d'un préposé d'AWP chargé d'accompagner l'enfant lors de son retour à son domicile dans la Zone Géographique Concernée.

1.3 Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger

Dans la limite des montants indiqués dans le tableau des garanties et Franchises et après déduction de la Franchise figurant dans ce même tableau :

- **Remboursement des frais à votre charge (sauf frais dentaires)**
Si vous engagez, en dehors du pays où vous êtes résident, des dépenses médicales ou d'hospitalisation (y compris suite à une maladie liée à une Epidémie/Pandémie) prescrites par un médecin, nous vous rembourserons les frais restant à votre charge (sauf frais dentaires) après paiement(s) effectué(s) par votre organisme d'assurance santé de base, votre mutuelle ou tout autre organisme d'assurance ou de prévoyance en rapport avec de telles dépenses médicales et d'hospitalisation.
- **Remboursement des frais dentaires d'urgence**
Nous vous rembourserons également les frais dentaires d'urgence restant à votre charge après paiement(s) effectué(s) par votre organisme d'assurance santé de base, votre mutuelle ou tout autre organisme d'assurance ou de prévoyance.
- **Avance sur frais d'hospitalisation**
En cas d'hospitalisation (y compris suite à une maladie liée à une Epidémie/Pandémie), nous pouvons consentir une avance sur frais, par paiement direct à l'établissement hospitalier, dans la limite du plafond indiqué dans le tableau des garanties et Franchises.
Dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans les trois mois suivant la date de votre Voyage de retour.
Passé cette date, nous serons en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, le paiement des frais majorés des intérêts au taux légal.

Nos remboursements et/ou avances cesseront à la date où notre service médical sera d'avis qu'il est possible de vous rapatrier.

1.4 Frais supplémentaires sur place

Si vous recevez un traitement sur place (y compris suite à une maladie liée à une Epidémie/Pandémie), et que votre état de santé ne nécessite pas un rapatriement ou si le rapatriement intervient après la date de fin initialement prévue pour votre Voyage
Ou

Si vous ou votre compagnon de voyage est mis en Quarantaine liée à une Épidémie/Pandémie, et que votre état de santé ou celui de votre compagnon ne nécessite pas un rapatriement ou si le rapatriement intervient après la date de fin initialement prévue pour votre Voyage

Nous vous remboursons sur présentation de justificatifs et dans la limite des montants figurant dans le tableau des garanties et Franchises :

- **Frais supplémentaires d'hébergement :**
vos frais supplémentaires d'hébergement et ceux engagés par un membre de votre famille assuré au titre du présent contrat d'assurance, qui voyage avec vous ;
- **frais de transport pour poursuivre le voyage interrompu :**
les frais de transport que vous engagez pour poursuivre le Voyage interrompu, dans la limite des montants que nous aurions payés pour votre retour à votre domicile dans la Zone Géographique Concernée.

1.5 Frais de recherche et/ou de sauvetage

Nous rembourserons les frais de recherche et/ou de sauvetage en mer et en montagne, engagés par personne assurée dans la limite du plafond figurant dans le tableau des garanties et Franchises, sans dépasser le montant limite par sinistre.

En rapport avec la pratique de l'activité d'aventure que vous exercez, nous rembourserons les frais de recherche et/ou de sauvetage engagés par personne assurée dans la limite du plafond figurant dans le tableau des garanties et Franchises, sans dépasser cependant le montant limite par sinistre.

1.6 Assistance en cas de décès d'une personne assurée

En cas de décès d'une personne assurée (y compris lié à Epidémie/Pandémie), nous organisons et prenons en charge les frais suivants :

- frais de transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu de l'inhumation ou de crémation dans la Zone Géographique Concernée,
- frais funéraires, dans la limite du plafond indiqué dans le tableau des garanties et Franchises, frais supplémentaires pour le transport des membres assurés de votre famille voyageant avec le défunt, pour autant que leur moyen de transport initialement prévu pour retourner dans la Zone Géographique Concernée ne puisse plus être utilisé à cause de ce décès.

1.7 Assistance retour anticipé

Pour autant que le moyen de transport initialement prévu pour votre Voyage de retour dans la Zone Géographique Concernée ne puisse plus être utilisé, nous organisons et prenons en charge les frais :

- soit de votre retour à votre domicile et, si nécessaire, du retour des membres assurés de votre famille voyageant avec vous,
- soit d'un voyage aller-retour d'une des personnes assurées au titre du présent contrat d'assurance et mentionnées sur le formulaire de demande de ce même contrat d'assurance.

Vous pourrez bénéficier de ce service dans les cas suivants :

- **en cas de maladie (y compris lié à une Épidémie/Pandémie) ou d'accident entraînant une Hospitalisation d'Urgence qui commence pendant votre Voyage** et qui, de l'avis de notre Département Assistance, est de nature à engager le pronostic vital de votre conjoint ou partenaire, d'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, de votre tuteur légal, d'une personne placée sous votre tutelle, et qui ne prennent pas part au Voyage ;
- **afin d'assister aux funérailles après le décès (y compris lié à une Épidémie/Pandémie)** de votre conjoint ou partenaire, d'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, de votre tuteur légal, d'une personne placée sous votre tutelle, et qui ne prennent pas part au Voyage et vivent dans la Zone Géographique Concernée ;
- **en cas de dommage causé à des biens** à la suite d'un cambriolage, d'un incendie, d'un dégât des eaux ou d'un événement climatique, rendant votre présence sur les lieux essentielle pour mettre en œuvre les mesures de conservation et les démarches administratives, et touchant plus de 50 % de :
votre résidence principale ou secondaire,

1.8 Assistance juridique à l'étranger

• Remboursement des honoraires d'avocat

Lorsqu'une action en justice est engagée à votre encontre à la suite d'un accident survenu au cours du Voyage, nous vous remboursons les honoraires de votre avocat, sur présentation de justificatifs et dans la limite du plafond indiqué dans le tableau des garanties et Franchises, pour autant que :

- l'action en justice ne soit pas liée à votre activité professionnelle,
- l'action en justice ne soit pas liée à l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur,
- les faits qui vous sont reprochés ne soient pas susceptibles de sanctions pénales en vertu de la législation du pays dans lequel vous séjournez.

• Avance sur cautionnement pénal

Si vous êtes emprisonné ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont vous faites l'objet ne soit 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 dans lequel vous séjournez,

nous vous avancerons le montant de la caution pénale légalement exigible, dans la limite indiquée dans le tableau des garanties et des Franchises.

Dans ce cas, vous aurez trois mois à partir de la date à laquelle la somme aura été déposée, pour nous rembourser cette avance.

Passé cette date, nous serons en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, le paiement des frais majorés des intérêts au taux légal.

1.9 Assistance « Imprévu »

• Communication avec votre famille

Si vous n'êtes pas en mesure de contacter votre famille mais que vous réussissez à nous contacter, nous nous efforcerons de transmettre vos messages urgents à votre famille.

• Événement imprévu

En cas d'événement imprévu (grève, détournement d'avion, accident ou maladie n'exigeant pas votre rapatriement médical) qui modifie votre Voyage planifié, nous prenons toutes les mesures pour vous réserver une chambre d'hôtel ou une voiture de location ou un billet d'avion.

Les frais engagés sont à votre charge.

• Vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport

Si vos papiers d'identité, cartes de crédit et/ou titres de transport sont volés :

- nous pouvons vous conseiller quant aux démarches à suivre ;
- nous pouvons vous assister dans les démarches nécessaires pour faire opposition ou demander une annulation, si vous nous envoyez un fax nous autorisant à le faire ;
- si vous n'avez plus aucun moyen de paiement :
 - nous vous consentons une avance de fonds à concurrence d'un montant ne dépassant pas la limite indiquée dans le tableau des garanties et Franchises,
 - nous organisons votre retour ou la poursuite de votre Voyage, les frais engagés étant à votre charge.

Dans ce cas, vous aurez trois mois à partir de la date à laquelle les fonds auront été mis à disposition ou à partir de la date de votre retour, pour nous rembourser cette avance ou les frais que nous aurons engagés pour vous.

Passé cette date, nous serons en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, le paiement des frais majorés des intérêts au taux légal.

§ 2. Exclusions de garantie

Pour toutes les garanties d'assistance :

1. frais engagés sans l'autorisation préalable de notre Département Assistance ;

2. le rapatriement si les raisons des conséquences de l'affection ou de l'accident peuvent être traitées sur place
3. les conséquences de maladies ou de blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, qui ont exigé un séjour ininterrompu à l'hôpital ou un séjour d'une journée à l'hôpital ou un traitement ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
4. les conséquences d'une maladie non consolidée en cours de traitement et dont vous êtes encore convalescent, ainsi que toutes affections survenant pendant un Voyage effectué à des fins de diagnostic et/ou de traitement ;
5. les éventuels résultats (contrôle, traitement supplémentaire, récurrence) d'une affection qui a donné lieu à un précédent rapatriement ;
6. les conséquences d'affections / d'accidents ou de blessures mineures pouvant être traités sur place ;
7. interruption volontaire de grossesse, accouchement d'une fécondation in vitro et leurs conséquences ;
8. les conséquences :
 - ,
 - de l'exposition à des agents biologiques,
 - de l'exposition à des agents chimiques de type gaz de combat,
 - de l'exposition à des agents incapacitants,
 - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou des agents ayant des effets neurotoxiques résiduels,
 qui exigent une période de quarantaine ou des mesures spécifiques de prévention ou de suivi par les autorités de santé locales et/ou nationales du pays dans lequel vous séjournez ;
9. de votre participation à un quelconque sport pratiqué en tant que professionnel ou sous contrat rémunéré, en plus de l'entraînement préparatoire ;
10. de votre non-respect d'interdictions officielles et de votre non-conformité à des règles de sécurité officielles, concernant la pratique d'une activité sportive ;
11. les conséquences d'un accident qui se produit alors que vous participez à un sport aérien (y compris deltaplane, parapente, vol à voile) ou à l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme en cordée, escalade, varappe, plongée sous-marine, spéléologie, saut à l'élastique, saut en parachute ;
12. dépenses non expressément mentionnées comme donnant lieu à un remboursement, en plus des frais de repas et toutes dépenses pour lesquelles vous êtes dans l'impossibilité de présenter un justificatif.
- 13. l'inobservation par vous d'interdictions officielles de voyager édictées par les autorités de son pays de Domicile ou du pays de destination.**

En outre, les frais suivants sont exclus de la garantie « Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger » :

14. les frais d'une cure thermale, d'une héliothérapie, de cures amincissantes, de cures de rajeunissement et tous types de traitements « de confort » ou de cures de beauté, les frais d'un physiothérapeute ;
15. les frais d'implants, de prothèses, frais d'appareillage et les frais optiques ;
16. les frais de vaccination ;
17. les frais de traitement ou de soins ne résultant pas d'une urgence médicale ;
18. les frais de traitement ou de soins dont la nature thérapeutique n'est pas reconnue par la législation applicable.

§ 3. Ce que vous devez faire pour déclarer un sinistre

3.1 Pour demander une assistance

Vous devez nous contacter ou nous faire contacter par un tiers dès qu'il est prévu que votre situation implique un retour anticipé ou des dépenses relevant du champ d'application de notre garantie.

Nos services sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

- par téléphone au numéro figurant dans les conditions particulières

Nous vous attribuerons immédiatement un numéro de dossier et nous vous demanderons :

- votre numéro de contrat d'assurance,
- une adresse et un numéro de téléphone où nous pouvons vous contacter ainsi que les coordonnées de la ou des personnes vous assistant,
- d'autoriser nos médecins à accéder à toutes vos informations médicales ou aux informations médicales de la personne ayant besoin de notre assistance.

3.2 Pour une demande de remboursement

Afin de recevoir un remboursement de frais que vous aurez avancés avec notre autorisation, vous devez fournir les justificatifs qui nous permettront de déterminer le bien fondé de votre demande.

Les prestations qui n'ont pas été demandés à l'avance et qui n'ont pas été organisés par nos soins ne vous habilite pas à demander un remboursement ou une indemnité compensatoire.

3.3 Pour couvrir les frais de transport

Lorsque nous organisons et prenons en charge les frais de transport dans le cadre de notre garantie, il pourra s'agir de voyages en train en 1ère classe et/ou de vols en classe économique ou de déplacements en taxi, en fonction de la décision prise par notre Département Assistance.

Dans ce cas, nous avons un droit de propriété sur les originaux des billets et vous vous engagez à nous les retourner ou à nous les rembourser à c du montant que vous aurez reçu à titre de remboursement de l'organisme qui aura délivré ces billets.

Si vous n'aviez pas initialement un billet de retour, nous vous demandons de rembourser le montant que vous auriez payé en tout état de cause pour votre retour sur la base de billets de train 1ère classe et/ou de billets d'avion en classe économique, à la date de votre retour prévu, auprès de la compagnie avec laquelle vous avez effectué le Voyage aller.

§ 4. Étendue de nos services d'assistance

Nous agissons conformément aux lois et règlements nationaux et internationaux et nos prestations sont subordonnées à l'obtention de l'autorisation nécessaire de la part des autorités administratives compétentes, et en tenant compte des éventuelles restrictions de voyage et des restrictions réglementaires exceptionnelles en vigueur.

De plus, nous déclinons toute responsabilité quant à des retards ou entraves au niveau de la prestation des services convenues, à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements, comme grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions à la libre circulation, sabotage, terrorisme, Guerres civiles ou étrangères, les effets résultant d'une source radioactive ou cas fortuit.

D. Retard d'avions

§ 1. Finalité de la garantie

Si votre vol est retardé, nous vous indemnisons dans les limites indiquées dans le tableau des garanties et des Franchises.

Notre garantie ne s'applique que si le retard du vol est supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue de tout vol régulier figurant sur les horaires de vol publiés, pour lequel les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués à la Personne Assurée par l'organisme agréé ou l'intermédiaire.

§ 2. Exclusions de garantie

Outre les exclusions qui sont communes à toutes les garanties, les retards résultant des événements suivants sont également exclus :

1. retrait temporaire ou permanent d'un avion ordonné par les autorités aéroportuaires, les autorités gouvernementales, les autorités de l'aviation civile ou toute autre autorité, lorsqu'il est annoncé plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage ;
2. vous manquez le vol sur lequel vous aviez une réservation confirmée, pour quelque motif que ce soit ;
3. les vols que vous n'aviez pas préalablement confirmés, à moins que vous ayez été empêché de le faire par une grève ou un cas de force majeure ;
4. vous n'êtes pas autorisé à embarquer, parce que vous n'avez pas respecté l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;

§ 3. Ce que vous devez faire en cas de retard

Vous devez nous informer du sinistre **dans les cinq jours ouvrés** suivant la date à laquelle vous avez eu connaissance de l'événement, sauf cas fortuit ou cas de force majeure :

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• En vous rendant sur le portail de sinistres dont les coordonnées figurent dans les conditions particulières |
|---|

Si vous ne respectez pas ce délai et si nous sommes en mesure de prouver que nous subissons un préjudice du fait de cette déclaration tardive, l'indemnité pourra être réduite à concurrence du préjudice.

Nous vous communiquerons les informations nécessaires pour faire votre déclaration de sinistre et vous serez tenu de nous fournir tous documents et informations servant à justifier le retard du vol et à nous permettre d'évaluer le montant de l'indemnisation qui vous est due, en particulier :

- la photocopie des conditions particulières,
- une déclaration établie par le transporteur, spécifiant le motif et la durée du retard que vous avez subi et confirmant que vous aviez réservé votre Voyage, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos billets,

Dispositions administratives

Procédures de souscription de la garantie, date de prise d'effet et résiliation

Le contrat d'assurance doit être souscrit :

- concernant la garantie Annulation : le jour de la réservation ou, au plus tard, dans les 2 jours ouvrés (du lundi au vendredi) suivant la réservation ;
- concernant toutes les autres garanties : au plus tard la veille de votre départ.

La garantie prend effet :

- **concernant la garantie Annulation Voyage** : à midi le lendemain du jour où la Prime aura été payée. Elle prend fin à la date de départ ;
- **concernant la garantie « Assistance aux personnes »** : dès que vous avez quitté votre domicile (48 heures maximum avant la date du départ) et, au plus tôt, à midi le lendemain du jour où vous avez payé la Prime. Elle prend fin lorsque vous êtes de retour à votre domicile et, au plus tard, 48 heures après la date de votre retour ;

- **concernant toutes les autres garanties** : à minuit le jour du départ et, au plus tôt, à midi le lendemain du jour où vous avez payé la Prime.
La garantie prend fin à minuit le jour de votre retour.

Si la garantie Annulation est déclenchée, le contrat prendra fin et aucun autre type de garanties ne pourra être utilisé.

Règles

Vous avez besoin d'assistance ?

- Si vous avez besoin d'assistance, veuillez contacter le centre d'urgence qui est joignable 24 heures sur 24.
- Le centre d'urgence vous apportera l'assistance requise, autant que faire se peut et dès que possible. Il le fera d'un commun accord avec vous. Il se peut qu'une réglementation des pouvoirs publics ou d'autres circonstances rendent cette intervention impossible.
- L'assistance que vous aurez organisée pour vous-même relève de votre responsabilité.
- Le centre d'urgence ne répond pas des actes et omissions d'autrui.

Assurances cumulatives

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

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

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

Fausse déclaration et non-divulgation

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du contrat dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances.
- L'omission ou la déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :

- si elle constatée avant tout Sinistre :

Nous avons le droit :

soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de Prime,

soit de résilier le contrat sous dix (10) jours par lettre recommandée, en remboursant la part de Prime trop perçue.

- si la constatation n'a lieu qu'après le Sinistre : nous pouvons réduire l'indemnité en proportion du montant de la Prime payée par rapport au montant de la Prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

En outre, 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.

Faculté de renonciation

Vous êtes en droit de renoncer au présent contrat dans certaines circonstances. Pour plus d'informations, veuillez vous reporter à vos conditions particulières.

Protection des données personnelles

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

Nous sommes les responsables du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

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

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en nous contactant par mail à l'adresse suivante :

informations-personnelles@votreassistance.fr

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

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

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la déclaration de confidentialité jointe expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles.

Subrogation dans vos droits et actions

En contrepartie du paiement de l'indemnité et dans la limite de son montant, nous devenons bénéficiaires des droits et actions que vous avez ou auxquels vous avez droit à l'encontre de toute personne responsable du Sinistre, conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances.

Si, en raison de vos agissements, nous ne sommes plus en mesure d'exercer cette action, nous pouvons être déchargés de la totalité ou d'une partie de nos obligations envers vous.

Évaluation du préjudice

Les causes et conséquences de l'incident sont évaluées d'un commun accord et, à défaut d'un tel accord, par une estimation du préjudice convenue conjointement, sous réserve des droits respectifs des parties (vous et nous).

Chaque partie nomme un expert. Si les experts nommés ne parviennent pas à un accord, ils nomment un troisième expert, les trois experts travaillant alors en commun sur la base d'un vote à la majorité.

Si une des parties ne nomme pas son expert ou si les deux experts ne sont pas en mesure de s'entendre sur le choix du troisième expert, l'expert sera nommé par le Juge Président du tribunal dans le ressort duquel est domicilié le preneur d'assurance.

Cette nomination interviendra sur demande écrite signée par les deux parties ou uniquement par une des parties, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

Chaque partie paie les honoraires et frais de son propre expert ainsi que la moitié des frais du troisième expert, le cas échéant.

Période de règlement du Sinistre

Dès que votre dossier sera clos, l'indemnisation sera payée dans les 10 jours suivant l'accord que nous aurons passé ou suivant une décision de justice rendue exécutoire.

Que faire si vous avez une réclamation ?

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 par email à l'adresse suivante :

reclamation@votreassistance.fr

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

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

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

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

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

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

Loi et langues applicables

Votre contrat d'assurance est régi par la loi du pays de la Zone Géographique Concernée dont vous êtes résident. La langue du pays de la Zone Géographique Concerné dont vous êtes résident s'applique.

Prescription

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

- Article L114-1 du Code des assurances

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

- Article L114-2 du Code des assurances

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

- Article L114-3 du Code des assurances

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

- Information complémentaire :

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

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

Concernant les garanties « Responsabilité civile vie privée à l'Étranger » et « Responsabilité civile villégiature », 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.

Déclaration de Confidentialité

Nous prenons soin de vos données à caractère personnel

AWP P&C S.A., Dutch branch exerçant sous la dénomination Allianz Global Assistance Europe (« nous », « notre », « nos »), une société du Groupe Allianz Partners, est la succursale agréée **néerlandaise** de **AWP P&C SA**, une compagnie d'assurances agréée en vertu de la *loi française*, proposant des produits et des services d'assurance [sur une base transfrontalière]. Protéger votre vie privée est une priorité absolue pour nous. La présente Déclaration de Confidentialité explique quelles catégories de données à caractère personnel seront collectées, comment et pourquoi elles le seront, avec qui elles seront partagées ou à qui elles seront divulguées. Veuillez lire attentivement la présente déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement ?

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens du traitement et qui répond de la conservation et de l'utilisation des données à caractère personnel, sous la forme de documents papier ou de fichiers électroniques.

Comme le définissent les dispositions législatives et réglementaires pertinentes en matière de protection des données, **AWP P&C S.A. Dutch branch** est le Responsable du Traitement au regard des données à caractère personnel que nous vous demandons et que nous collectons à votre sujet pour les finalités mentionnées dans la présente Déclaration de Confidentialité.

2. Quelles sont les données à caractère personnel qui seront collectées ?

Nous collecterons et traiterons différentes catégories de données à caractère personnel vous concernant, comme suit :

Nous vous demanderons pendant la procédure d'achat de nos produits de nous fournir les données personnelles suivantes :

Informations personnelles concernant le preneur d'assurance :

- Nom et prénom
- Sexe
- Numéro du Document d'Identification (numéro de carte d'identité, numéro de passeport, etc.)
- Âge/Date de naissance
- Coordonnées (adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone)
- Résidence
- Nationalité
- Adresse IP
- Coordonnées bancaires

Informations personnelles relatives aux personnes assurées :

- Nom et prénom
- Numéro du Document d'Identification (numéro de carte d'identité, numéro de passeport, etc.)
- Âge/Date de naissance

Si un des sinistres garantis par le contrat d'assurance se produit et que vous ou une des personnes assurées Nous soumettez une demande d'indemnisation, Nous pouvons être amenés à demander, collecter et traiter des informations personnelles supplémentaires, si celles-ci sont pertinentes au regard du sinistre, ainsi que des documents justificatifs, comme :

- Informations relatives au sinistre (p. ex. détails ou références de la réservation du Voyage, détails des dépenses, informations concernant le(s) visa(s), etc.)
- Numéro de téléphone et coordonnées s'ils n'ont pas déjà été communiqués
- Coordonnées d'un tiers à contacter en cas d'urgence
- Nationalité
- Profession

- Emploi ou activités professionnelles précédents et/ou actuels
- Données de localisation
- Signature
- Enregistrements vocaux
- Informations relatives à la famille (p. ex. situation de famille, personnes à charge, conjoint, partenaire, proches parents, etc.)
- Adresse IP du déclarant si le sinistre est déclaré sur nos portails disponibles

En fonction du sinistre déclaré, Nous pouvons également être amenés à collecter et traiter des « données à caractère personnel sensibles » à votre sujet, au sujet des autres personnes assurées, voire de tiers concernés par le sinistre garanti, par exemple :

- État de santé (physique ou psychique)
- Antécédents et rapports médicaux
- Historique des demandes de remboursement de frais médicaux
- Documents justifiant de congés de maladie et de leur durée
- Certificats de décès
- Condamnations pénales et infractions (p. ex. en cas de demande d'assistance juridique)
- Résultats de vérifications de Casier Judiciaire relatives à la prévention de la fraude et/ou d'Activités Terroristes
- Coordonnées bancaires
- Numéro fiscal

 **En souscrivant le présent contrat d'assurance, vous vous engagez à communiquer les informations contenues dans cette Déclaration de Confidentialité à tout tiers au sujet duquel vous pouvez être amené à Nous fournir des informations personnelles (p. ex. autres personnes assurées, bénéficiaires, tiers impliqués dans le sinistre, tiers à contacter en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations d'une autre façon.**

3. Comment obtiendrons-nous et utiliserons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous collecterons et utiliserons les données à caractère personnel que vous nous communiquez et que nous recevons à votre sujet (comme expliqué ci-dessous), pour un certain nombre de finalités et avec votre consentement exprès, sauf si nous ne sommes pas tenus par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur d'obtenir votre consentement exprès, comme mentionné ci-dessous :

Finalité	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Devis et souscription d'un contrat d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires à l'exécution du contrat d'assurance auquel vous êtes partie, ainsi qu'à la mise en œuvre des mesures nécessaires avant la conclusion de ce contrat
<ul style="list-style-type: none"> • Administration du contrat d'assurance (p. ex. règlement de sinistres, traitement de réclamations, enquêtes et évaluations nécessaires en vue de déterminer l'existence du sinistre garanti et le montant des indemnités à verser ou la nature de l'assistance à fournir, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous demanderons votre consentement exprès à l'occasion de sinistres exigeant nécessairement le traitement des catégories de données suivantes : origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, appartenance à un syndicat, données génétiques ou biométriques, santé, vie ou orientation sexuelle, condamnations pénales ou infractions <p>Cependant, nous serons habilités à traiter ces données sans consentement si (1) le propriétaire des données ou toute autre personne physique a un intérêt vital à ce qu'elles soient traitées, et (2) si le propriétaire des données n'a pas la capacité physique ou juridique de donner le consentement (p. ex. situations d'urgence)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le règlement du sinistre n'exige pas le traitement de ces catégories de données, nous ne serons pas tenus d'obtenir votre consentement, dans la mesure où ces données Nous sont nécessaires pour honorer les engagements que Nous prenons dans le contrat d'assurance.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour mener des enquêtes qualité à propos des services 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après le règlement d'un sinistre ou après la prise en charge

Finalité	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
<p>fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et d'améliorer ces services.</p>	<p>d'une garantie assistance, pour nous assurer d'avoir honoré nos engagements au titre du contrat d'une manière qui vous apporte satisfaction. Cependant, vous êtes en droit de vous y opposer en nous contactant de la manière exposée au chapitre 9 ci-dessous.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Pour nous conformer à toutes obligations légales (p. ex. en vertu de Lois relatives aux contrats d'assurance et aux activités professionnelles dans le secteur des assurances, de réglementations fiscales, d'obligations 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"> • Prévention et détection de la fraude, y compris le cas échéant : comparaison de vos informations avec des demandes d'indemnisation antérieures ou vérification de systèmes de déclaration de sinistres communs. 	<p>Non, il est entendu que la détection et la prévention de la fraude est un intérêt légitime du Responsable du Traitement. Par conséquent, Nous sommes habilités à traiter vos données pour cette finalité sans obtenir votre consentement.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • À des fins d'audit, pour nous conformer à des obligations légales ou à des politiques internes 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous pouvons être amenés à traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes, exigés par la loi ou par des politiques internes. Nous ne demanderons pas votre consentement pour ce traitement, dans la mesure où il est justifié par les réglementations applicables ou par notre intérêt légitime. Cependant, nous veillerons à n'utiliser que les données à caractère personnel strictement nécessaires et à les traiter avec une confidentialité absolue. <p>Les Audits Internes sont habituellement réalisés par notre société holding, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Pour procéder à des analyses statistiques et à des analyses de qualité sur la base de données globalisées, ainsi qu'à des analyses de la sinistralité 	<ul style="list-style-type: none"> • Si nous exerçons une de ces activités de traitement, nous le ferons en globalisant les données et en les rendant anonymes. À l'issue de ce processus, les données ne seront plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement ne sera pas nécessaire
<ul style="list-style-type: none"> • Pour administrer des recouvrements de créances (p. ex. demande de paiement de la prime, recours en responsabilité de tiers, répartition du montant de l'indemnisation entre différentes compagnies d'assurances garantissant le même risque) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, lorsque le traitement de vos données, même de catégories spéciales d'informations personnelles (origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, appartenance à un syndicat, données génétiques ou biométriques, santé, vie ou orientation sexuelle, condamnations pénales ou infractions), peut s'avérer nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice, ce qui est aussi notre intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour vous informer ou permettre aux sociétés du Groupe Allianz et à certains tiers de vous informer à propos de produits et de services, dont nous pensons qu'ils pourraient vous intéresser conformément à vos préférences en matière de marketing, <p>Vous pouvez vous y opposer à tout instant en utilisant les liens de désinscription que nous mettrons à votre disposition dans chaque communication, au moyen des options figurant, le cas échéant, sur votre portail client ou en nous contactant de la manière indiquée au chapitre 9 ci-dessous.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous ne traiterons vos informations personnelles pour ces finalités que si la loi nous y autorise (sans dépasser le cadre de ces autorisations légales et en nous conformant à leurs exigences) ou en obtenant votre consentement exprès après vous avoir fourni des informations sur les critères que nous appliquons pour créer les profils, ainsi que sur l'incidence/la conséquence et les avantages d'un tel profilage pour vous.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour personnaliser votre expérience sur nos sites Web et 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous demanderons votre consentement

Finalité	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
<p>portails (en présentant des produits, des services, des messages de marketing, des offres et des contenus personnalisés ou en utilisant une technologie informatisée pour évaluer les produits susceptibles de vous convenir le mieux).</p> <p>Vous aurez la possibilité de modifier ces activités de traitement en utilisant les options disponibles dans votre navigateur (p. ex. en cas d'utilisation de cookies et de technologies similaires) ou en nous contactant de la manière indiquée au chapitre 9 ci-dessous.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Pour la prise de décisions automatisées, c'est-à-dire de décisions qui (1) sont <i>fondées exclusivement sur un traitement automatisé</i> et (2) <i>peuvent produire des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative</i>. <p>Exemples de décisions automatisées pouvant produire des effets juridiques vous concernant : annulation automatisée d'un contrat ou refus automatisé d'une demande d'indemnisation, affectant vos droits au titre du contrat d'assurance, etc.</p> <p>Exemples de décisions automatisées pouvant vous affecter de manière significative de façon similaire : celles affectant votre situation financière, comme le refus automatisé d'une police d'assurance ou celles affectant votre accès à nos services d'assistance santé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous demanderons, le cas échéant, votre consentement pour ces activités de traitement, en particulier si les données concernées sont des données à caractère personnel spéciales (origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, appartenance à un syndicat, données génétiques ou biométriques, santé, vie ou orientation sexuelle, condamnations pénales ou infractions) • Nous n'aurons pas besoin d'obtenir votre consentement exprès si les données à caractère personnelle concernées n'appartiennent pas à des catégories de données spéciales et si ces décisions sont prises en vue de la souscription de votre assurance et/ou du traitement de votre demande d'indemnisation.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour redistribuer les risques selon le principe de réassurance et de coassurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous pouvons être amenés à traiter vos informations personnelles et à les partager avec d'autres compagnies d'assurance ou de réassurance avec lesquelles nous avons signé ou nous signerons des contrats de coassurance ou de réassurance. <p>La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurances au moyen d'un contrat d'assurance unique, chacune d'elles s'engageant à prendre un certain pourcentage du risque, les garanties étant réparties entre elles suivant la même quote-part.</p> <p>La réassurance est la « sous-traitance » de la couverture d'une partie du risque à une Compagnie de réassurance tierce. Cependant, il s'agit d'un accord interne que Nous avons passé avec le réassureur et vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec ce dernier.</p> <p>Cette répartition des risques est un intérêt légitime des Compagnies d'Assurance, qui est même expressément autorisé par la loi (en ce compris le partage de données à caractère personnel <i>strictement nécessaires</i> à cet effet)</p>

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous serons amenés à traiter pour les finalités indiquées ci-dessus des données à caractère personnel que nous avons reçues à votre sujet de partenaires commerciaux, de prestataires, d'autres compagnies d'assurances, d'intermédiaires d'assurance et de distributeurs de produits d'assurance (agences de voyages, tour-opérateurs, fabricants, etc.), de services ou d'interlocuteurs d'assistance santé que vous autorisez, d'organismes de prévention de la fraude, de réseaux publicitaires, de prestataires de services d'analyse, de prestataires de services de recherche et d'informations, d'enquêteurs, d'avocats, de sociétés de financement

Nous aurons besoin de vos données à caractère personnel si vous décidez d'acheter nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous communiquer ces données, nous pourrions ne pas être en mesure de fournir les produits et services que vous demandez ou qui pourraient vous intéresser, ou de personnaliser nos offres en fonction de vos exigences particulières.

4. Qui aura accès à vos données à caractère personnel ?

Nous veillerons à ce que vos données à caractère personnel soient traitées confidentiellement par notre personnel, selon le principe du « besoin d'en connaître » et d'une manière compatible avec les finalités indiquées ci-dessus.

Concernant les finalités indiquées, vos données à caractère personnel pourraient être divulguées aux destinataires suivants qui agissent en qualité de responsables de traitement tiers :

Autorités publiques, autres sociétés rattachées à Allianz Partners et au Groupe Allianz (p. ex. à des fins d'audit), autres assureurs, coassureurs, réassureurs, intermédiaires/courtiers en assurances, banques, collaborateurs tiers et partenaires participant à la prestation des services (comme services et professionnels de santé, agences de voyages, compagnies aériennes, sociétés de taxi, réparateurs, enquêteurs spécialisés dans la fraude, avocats), experts indépendants, etc.

Concernant les finalités indiquées, nous pouvons également être amenés à partager vos données à caractère personnel avec les tiers suivants qui agissent en qualité de sous-traitants, c'est-à-dire qui traitent les données selon nos instructions et sous réserve des mêmes obligations de confidentialité, de besoin d'en connaître et de compatibilité avec les finalités mentionnées dans la présente Déclaration de Confidentialité.

Autres sociétés rattachées à Allianz Partners et au Groupe Allianz ou sociétés tierces agissant en tant que sous-traitants d'activités internes (p. ex. fournisseurs d'assistance et de maintenance informatique, sociétés de gestion fiscale, sociétés fournissant des services de règlement de sinistres, prestataires de services postaux, prestataires de services de gestion de documents), conseillers techniques, enquêteurs (sinistres, informatique, services postaux, gestion documentaire) ;

Annonceurs et réseaux publicitaires chargés de vous envoyer des communications marketing, dans les limites autorisées par la législation locale et conformément à vos préférences en matière de communication. Nous ne partageons pas sans votre autorisation vos données à caractère personnel avec des tiers non affiliés, en vue d'une utilisation pour leur propre marketing.

Enfin, nous pouvons être amenés à partager vos données à caractère personnel dans les cas suivants :

- Dans le cas d'une réorganisation, d'une fusion, d'une vente, d'une joint-venture, d'une cession, d'un transfert envisagé ou réel ou de toute autre aliénation de la totalité ou d'une partie de nos activités, actifs ou actions (en ce compris une procédure d'insolvabilité ou une procédure similaire) ; et
- Pour nous conformer à une obligation légale, y compris envers le médiateur pertinent si vous introduisez une réclamation à propos du produit ou du service que nous vous avons fourni.

5. Où mes données à caractère personnel seront-elles traitées ?

Vos données à caractère personnel peuvent être traitées à l'intérieur et à l'extérieur de l'Espace économique européen (EEE) par les tiers mentionnés au chapitre 4 ci-dessus, toujours sous réserve des restrictions contractuelles concernant la confidentialité et la sécurité conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données à caractère personnel à des tiers qui ne sont pas autorisés à les traiter.

Dès lors que nous transférons vos données à caractère personnel en vue d'un traitement hors de l'EEE par une autre société du Groupe Allianz, nous le ferons en application des règles contraignantes (Binding Corporate Rules (BCR)) approuvées par Allianz, connues sous la dénomination « Allianz Privacy Standard » (Normes de Confidentialité d'Allianz), qui déterminent la protection appropriée des données à caractère personnel et exercent un effet juridiquement contraignant pour toutes les sociétés du Groupe Allianz. Pour accéder aux règles BCR d'Allianz et à la liste des sociétés du Groupe Allianz qui s'y conforment, cliquez ici <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>. Lorsque les BCR d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons en lieu et place des mesures pour garantir que le transfert de vos données à caractère personnel hors de l'EEE bénéficie d'un niveau de protection approprié, identique à celui garanti dans l'EEE. Pour connaître les dispositifs de sécurité que nous mettons en place pour ce genre de transferts (par exemple les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne), veuillez nous contacter de la manière indiquée au chapitre 9 ci-dessous.

6. Quels sont vos droits en matière de respect de vos données à caractère personnel ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet et dans le cadre qui y est défini, vous avez les droits suivants :

- Accéder aux données à caractère personnel détenues à votre sujet et connaître l'origine des données, les finalités et buts du traitement, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement, le(s) sous-traitant(s) et les tiers auxquels les données peuvent être divulguées ;
- Revenir sur votre consentement à tout moment lorsque vos données à caractère personnel sont traitées avec votre consentement ;
- Mettre à jour ou rectifier vos données à caractère personnel, de sorte qu'elles soient toujours exactes ;
- Effacer vos données à caractère personnel de nos dossiers si elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités indiquées ci-dessus ;
- Limiter dans certains cas le traitement de vos données à caractère personnel, par exemple lorsque vous avez contesté leur exactitude, pendant le délai de vérification dont nous disposons ;

- Obtenir vos données à caractère personnel sous un format électronique pour votre usage ou celui de votre nouvel assureur ; et
- Introduire une réclamation auprès de nos services et/ou de l'autorité de protection des données pertinente.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant de la manière indiquée au chapitre 9 ci-dessous, en spécifiant vos nom, adresse e-mail, identifiant de compte ainsi que l'objet de votre demande.

7. Comment pouvez-vous vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel ?

Lorsque les dispositions législatives ou réglementaires en vigueur le permettent, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel ou de nous demander d'arrêter leur traitement (également à des fins de marketing direct). Une fois que vous nous aurez informés de cette demande, nous ne traiterons plus vos données à caractère personnel, sauf si les dispositions législatives et réglementaires en vigueur nous y autorisent.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits mentionnés au chapitre 6 ci-dessus.

8. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous conserverons vos données à caractère personnel pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités mentionnées dans la présente Déclaration de Confidentialité. Vos données seront effacées ou rendues anonymes lorsqu'elles ne seront plus nécessaires. Vous trouverez ci-dessous des informations sur les durées de conservation applicables aux finalités mentionnées au chapitre 3 ci-dessus.

Veillez noter cependant que certains événements ou exigences spécifiques supplémentaires peuvent quelquefois y déroger ou les modifier, comme rétention d'informations pertinentes pour des motifs juridiques ou contentieux ou enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai pertinent d'examen ou d'appel ait expiré. Des périodes de conservation fondées sur des délais de prescription dans le cas d'actions en justice peuvent notamment être interrompues et recommencer à courir

Informations personnelles pour obtenir un devis (le cas échéant)	Pendant la durée de validité du devis établi
Informations relatives à la police d'assurance (souscription, règlement de sinistres, gestion de réclamations, dossiers litigieux, enquêtes qualité, prévention/détection de la fraude, recouvrements de créances, finalités de coassurance et de réassurance, etc.)	Nous conserverons les informations personnelles de votre Police d'Assurance pendant la durée de validité de votre Contrat d'Assurance et le délai de prescription fixé par les lois locales en vigueur en matière de contrats d'assurance. Si nous constatons que des informations ont été omises, sont fausses ou inexactes dans la déclaration du risque à garantir, les durées de conservation ci-dessus commenceront à courir à la date de la constatation des faits.
Informations relatives aux demandes d'indemnisation (règlement de sinistres, gestion de réclamations, dossiers litigieux, enquêtes qualité, prévention/détection de la fraude, recouvrements de créances, finalités de coassurance et de réassurance)	Nous conserverons les informations personnelles que vous nous communiquez ou que nous collectons et traitons conformément à la présente Déclaration de Confidentialité, pendant le délai de prescription fixé par les lois locales en vigueur en matière de contrats d'assurance.
Informations de marketing et profilage associé	<ul style="list-style-type: none"> • Nous conserverons ces informations pendant la durée de validité de votre police d'assurance et pendant une année supplémentaire, à moins que vous reveniez sur votre consentement (en temps utile) ou que vous vous y opposiez (p. ex. en cas d'activités de marketing autorisées par la loi, que vous ne souhaitez pas recevoir). <p>Dans pareils cas, nous ne traiterons plus vos données pour ces finalités. En revanche, nous pourrions légitimement conserver certaines informations pour prouver que les activités de traitement précédemment effectuées étaient licites.</p>
Recouvrements de créances	Nous conserverons les données à caractère personnel dont nous avons besoin pour réclamer des créances dues et en administrer le recouvrement, que vous nous avez communiquées ou que nous avons pu être amenés à collecter et traiter conformément à la présente Déclaration de Confidentialité, sur la durée minimale fixée par les délais de prescription prévus par les lois en vigueur. À titre de référence, nous conserverons vos données pendant une durée minimale de 7 ans dans le cas d'actions civiles
Documents justificatifs apportant la preuve de la conformité aux obligations légales, p. ex. sur le plan fiscal ou comptable	Nous traiterons dans ces documents les données à caractère personnel que vous nous communiquez ou que nous collectons et traitons conformément à la présente Déclaration de Confidentialité, uniquement dans la mesure où elles sont pertinentes pour cette finalité et pendant une durée minimale de 10 ans à compter du premier jour de l'année fiscale concernée

Nous conserverons vos données à caractère personnel pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire et uniquement pour les finalités au regard desquelles nous les avons obtenues.

9. Comment pouvez-vous nous contacter ?

Si vous avez des questions concernant l'utilisation que nous faisons de vos données à caractère personnel, veuillez nous contacter par courrier électronique ou postal aux adresses suivantes :

AWP P&C S.A. Dutch branch

Data Protection Officer

PO Box 9444

1006 AK Amsterdam

Pays-Bas

Email : dataprivacy.fos.nl@allianz.com

Vous pouvez également utiliser ces coordonnées pour exercer vos droits ou pour envoyer vos demandes de renseignements ou réclamations à d'autres entités rattachées à Allianz Partners, qui agissent en qualité de responsables du traitement (voir chapitre 4 ci-dessus) et avec qui nous avons pu être amenés à partager vos données à caractère personnel. Nous leur transmettrons votre demande et les assisterons au niveau de son traitement et de la réponse à y donner dans notre langue locale.

10. Quelle est la fréquence de mise à jour de la présente Déclaration de Confidentialité ?

Nous révisons régulièrement la présente Déclaration de Confidentialité. La présente Déclaration de Confidentialité a été mise à jour pour la dernière fois le **25 mai 2018**.