



**Contrat  
d'assurance**

**Notice  
d'information**

**Conditions  
Générales**

Global Assistance

**Allianz** 

# NOTICE D'INFORMATION

Cher client,

Compte tenu du type de prestation(s) que vous achetez et des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons la souscription du présent contrat d'assurance. Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par les Conditions Particulières qui vous seront communiquées par courriel lors de la confirmation de votre souscription au contrat d'assurance.

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

## Qui est l'Assureur ?

**AWP P&C, commercialisant sous la marque Allianz Global Assistance** – 7 rue Dora Maar – Entreprise privée régie par le Code des assurances - 93400 Saint Ouen.

## A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat s'adresse à toute personne ayant réservé un Voyage sur le site internet [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) et sous réserve des conditions ci-après.

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

Vous devez avoir votre Domicile en Europe.

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation du Voyage.

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

Le contrat prend effet à compter de la date de souscription pour tout Voyage d'une durée maximum de un (1) mois et vendu sur le site internet [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) auprès duquel ce contrat est souscrit. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues à l'article 2 « Validité du Contrat » des Conditions Générales ci-après.

## Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

- Ce sont, parmi les garanties listées ci-après, celles figurant dans vos Conditions Particulières et pour lesquelles vous allez acquitter la prime correspondante.
- Pour connaître les montants et plafonds de prise en charge relatifs à la garantie souscrite, nous vous invitons à vous référer au Tableau des garanties des Conditions Générales ci-après. Ce tableau est complété par la liste des Exclusions Générales ainsi que des Exclusions spécifiques à chacune des garanties.

## POINTS D'ATTENTION

- Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription de ce contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées à l'article 7 « Faculté de renonciation » des Conditions Générales ci-après.
- Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

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

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

**Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.**

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

- La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne vous avaient pas donné entière satisfaction, vous pouvez nous contacter selon les termes prévus à l'article 15 « Modalités d'examen des réclamations » des Conditions Générales ci-après.

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

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

Le présent contrat d'assurance, ci-après le « Contrat », se compose des :

- « Conditions Générales » décrites ci-dessous, reprenant le contenu, les conditions, les modalités et limites des garanties souscrites ainsi que les exclusions afférentes ;
- « Conditions Particulières » reprenant les éléments personnels de votre Contrat, la liste des garanties souscrites et le montant de votre prime d'assurance.



## DEMANDE D'INDEMNISATION

En cas d'annulation ou de modification de votre Billet de transport, de transport manqué ou supprimé ou de retard de transport au départ, contactez-nous de préférence par internet pour optimiser le traitement du dossier :

<https://indemnisation.allianz-global-assistance.fr/voyages-sncf>

### IMPORTANT

- **Vous devez faire votre demande d'indemnisation à Allianz Global Assistance dans les 5 jours ouvrés à compter du jour où vous avez eu connaissance de l'événement empêchant ou perturbant votre Voyage, sauf cas fortuit ou cas de force majeure.**
- **Pour bénéficier des garanties Annulation, Échange ou Remboursement, vous devez au préalable annuler ou modifier votre Billet de transport sur le site [www.voyages-sncf.fr](http://www.voyages-sncf.fr) ou auprès de la SNCF pour les billets Eurostar, Ouigo et IDTGV. Vous pouvez également nous contacter aux coordonnées mentionnées à l'article 11 « Indemnisation & remboursement » ci-après.**

Les garanties d'assurance sont assurées par : **AWP P&C**

Société anonyme au capital de 17 287 285 €, 519 490 080 RCS Bobigny, Siège social au 7 rue Dora Maar, 93 400 Saint-Ouen, Entreprise régie par le Code des assurances, ci-dessous dénommée « **Assureur** »



## ASSISTANCE « IMPREVUS »

24/24

Nous vous aidons à organiser la poursuite de votre voyage en cas de transport manqué ou supprimé, correspondance manquée ou retard de transport à l'arrivée. En cas d'imprévu, contactez-nous 24 h/ 24 au :

**01 40 25 53 68**

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par : **AWP France SAS**

Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 €, 490 381 753 RCS Bobigny, Siège social au 7 rue Dora Maar, 93 400 Saint-Ouen, Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 <http://www.orias.fr/>,

Ci-après dénommées « **Allianz Global Assistance** »

# CONDITIONS GÉNÉRALES



## 1 TABLEAU DES GARANTIES

Les garanties prévues dans votre contrat sont celles listées dans votre courriel de confirmation d'assurance qui constitue vos Conditions Particulières.

GARANTIE	MONTANT ET LIMITE DE GARANTIE
Annulation	Remboursement des frais d'annulation, dans la limite de 300 € TTC par Assuré
Échange ou remboursement	Remboursement des Frais de modification, dans la limite des frais réels de modification facturés par la SNCF. L'éventuel coût supplémentaire du nouveau billet reste à la charge de l'Assuré.
Transport manqué au Départ (train)	- 1) En cas d'incident du moyen de transport : Remboursement des frais de transport engagés pour poursuivre le Voyage, dans la limite de 50 € TTC par Assuré - OU 2) En cas d'autres événements aléatoires : Organisation de la poursuite du Voyage grâce à l'Assistance « Imprévus » 24/24 Pour le choix 2), le coût des prestations réservées reste à la charge de l'Assuré
Transport supprimé (train)	- 1) En cas d'événement non imputable à la SNCF : Remboursement des frais de trajet aller/retour « domicile-Gare de Départ » engagés par l'Assuré, dans la limite de 50 € TTC par Assuré - OU 2) Pour tout événement : Organisation de la poursuite du Voyage grâce à l'Assistance « Imprévus » 24/24 Pour le choix 2), le coût des prestations réservées reste à la charge de l'Assuré
Correspondance manquée	Organisation et prise en charge de la poursuite du Voyage, dans la limite de 150 € TTC par Assuré grâce à l'Assistance « Imprévus » 24/24
Retard de transport au Départ (train)	- 1) Versement d'une indemnité forfaitaire de 20 € TTC maximum par Assuré, en l'absence de justificatif d'achat - OU 2) Remboursement des Frais d'attente engagés, dans la limite de 50 € TTC par Assuré, sur présentation des justificatifs d'achat
Retard de transport à l'arrivée (train)	Organisation et prise en charge du transport en taxi depuis la Gare d'arrivée jusqu'à l'adresse de destination de l'Assuré, dans la limite de 100 € TTC par Assuré grâce à l'Assistance « Imprévus » 24/24
Assistance Rapatriement	Organisation et prise en charge : <ul style="list-style-type: none"><li>• Coût réel de l'intervention</li><li>• Coût réel du transport retour pour accompagner la personne rapatriée</li><li>• Frais d'hébergement dans la limite de 75 € TTC par nuit et par personne dans la limite de 7 nuits consécutives</li><li>• Coût réel de l'intervention</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistance Rapatriement</li><li>• Transfert d'un Proche</li><li>• Prolongation du séjour de l'Assuré</li><li>• Acheminement d'un Proche/ accompagnateur pour le retour des Enfants mineurs ou handicapés restés seuls</li><li>• Transport de corps</li><li>• Frais funéraires</li><li>• Transfert d'un Proche sur le lieu du décès</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coût réel de l'intervention</li><li>• Dans la limite de 750 € par Assuré</li><li>• Coût réel du transport aller/retour et/ou Frais d'hébergement dans la limite de 75 € TTC par nuit dans la limite de 7 nuits consécutives</li></ul>
Téléconseil Santé Voyageurs	Informations et réponses aux questions d'ordre médical par téléphone Le coût des prestations réservées restent à la charge de l'Assuré



## 2 VALIDITÉ DU CONTRAT

### 2.1 VALIDITÉ TERRITORIALE

Les garanties s'appliquent pour tout Voyage en Europe, sous réserve des limites d'intervention pour la garantie Assistance au voyageur.

### 2.2 DURÉE DE VALIDITÉ

#### a. Modalité de souscription et prise d'effet du Contrat

Le Contrat doit être souscrit le jour même de la réservation du Voyage. Le Contrat prend effet à la date de souscription et cesse à la date de cessation de la dernière garantie souscrite applicable.

#### b. Prise d'effet et cessation des garanties

Les garanties prennent effet :

- pour les garanties « Annulation », « Échange ou remboursement » et « Transport manqué au Départ » : le jour même de la souscription du Contrat.

Elle(s) cesse(nt) à l'heure de Départ indiquée sur le Billet de Transport.

- pour la garantie « Transport supprimé » : à 0h00 le jour du Départ indiqué sur le Billet de Transport, et au plus tôt après le paiement de la prime.

Elle cesse vingt-quatre (24) heures maximum après la fin du Voyage, dont la date figure sur le Billet de transport.

- pour les garanties « Correspondance manquée » et « Retard de transport au départ » : à 0h00 le jour du Départ indiqué sur le Billet de Transport, et au plus tôt après le paiement de la prime. Elles cessent à l'heure effective du Départ du transport.
- pour la garantie « Retard de transport à l'arrivée » : 1 heure après l'heure prévue d'arrivée indiquée sur le Billet de transport. Elle cesse à l'heure effective d'arrivée du transport.
- pour les garanties « Assistance Rapatriement » et « Téléconseil Santé Voyageurs » : dès le Départ du transport et, au plus tôt, après le paiement de la prime. Elles cessent vingt-quatre (24) heures maximum après la fin du Voyage, dont la date figure sur le Billet de transport.



### 3 DÉFINITIONS

Dans les Conditions Générales, les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

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

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

**ASSURÉ(S)** : la/les personne(s) physique(s) désignée(s) aux Conditions Particulières à condition que son/leur Domicile soit situé en Europe, voyageant avec un Billet de transport réservé sur le site internet [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) et bénéficiant des garanties souscrites prévues aux Contrat.

**BILLET DE TRANSPORT** : billet de train réservé exclusivement sur le site [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) dont les dates et horaires figurent sur votre confirmation de réservation, et garanti par le Contrat.

**CATASTROPHE NATURELLE** : événement d'origine naturelle provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les autorités du pays de survenance.

**CONJOINT** : époux, partenaire de PACS ou concubin notoire de l'Assuré, vivant habituellement sous le même toit que ce dernier.

**DÉPART** : jour et heure indiqués sur le Billet de transport garanti.

**DOMMAGE MATÉRIEL** : toute détérioration, destruction ou disparition accidentelle d'un bien.

**DOMICILE** : lieu de résidence principale situé en Europe et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

**ENFANT** : enfants de l'Assuré ou de son Conjoint, mineur non émancipé ou majeur handicapé, vivant habituellement sous le toit de l'Assuré.

**ÉTRANGER** : tout pays à l'exception du pays où l'Assuré est domicilié, sous réserve des dispositions prévues à l'article 2.1 « Validité Territoriale » des Conditions Générales.

**EUROPE** : France métropolitaine et territoires des autres États membres de l'Union Européenne, situés en Europe géographique, ainsi que les DROM et les pays suivants : Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Marin, Suisse, Vatican.

**ÉVÉNEMENT ALÉATOIRE** : toute circonstance imprévisible, extérieure à l'Assuré et indépendante de sa volonté.

**ÉVÉNEMENT GARANTI** : tout événement ouvrant droit à garantie.

**FRAIS D'ATTENTE** : ensemble des frais de repas, de rafraîchissement ou de magazines engagés pendant l'attente, consécutivement au retard du transport au Départ.

**FRAIS DE MODIFICATION** : frais facturés par la SNCF, liés à l'échange ou la demande remboursement du Billet de transport par l'Assuré (à l'exclusion des frais supplémentaires liés à l'achat du nouveau billet).

**FRAIS D'HÉBERGEMENT** : frais supplémentaires d'hôtel, à l'exclusion de tout frais de restauration et de boisson.

**FRAIS FUNÉRAIRES** : frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par les législations locales, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.

**GARE** : gare ferroviaire ou gare routière.

**MALADIE** : altération subite de l'état de santé d'une personne constatée par un médecin.

**MEMBRE DE LA FAMILLE** : Conjoint, ascendants ou descendants en ligne directe de l'Assuré, ainsi que ceux de son Conjoint, ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, son tuteur légal ou la personne placée sous sa tutelle.

**PERIODE D'ASSURANCE** : période de validité du Contrat (article 2.2.a).

**PROCHE** : Toute personne physique résidant sur le territoire où se situe le Domicile de l'Assuré et désignée par l'Assuré.

**SOUSCRIPTEUR** : toute personne ayant souscrit le Contrat pour elle-même ou pour le compte de l'Assuré, ayant réservé un Voyage sur le site internet [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) et réglé la prime d'assurance correspondante.

**VOL CARACTÉRISÉ** : vol commis avec effraction ou agression, matérialisé par un dépôt de plainte circonstancié.

**VOYAGE** : Billet de transport aller-simple ou aller/retour prévu pendant la Période d'assurance.



### 4 GARANTIES

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

#### 4.1 ANNULATION

Lorsque l'Assuré annule son Billet de transport auprès de la SNCF, cette dernière peut maintenir à sa charge tout ou partie du prix du Billet de transport, appelés « frais d'annulation ».

L'Assureur rembourse les frais d'annulation facturés, dans les conditions et limites figurant au *Tableau de mise en œuvre de la garantie Annulation*

ci-après, sans toutefois dépasser le prix du Billet de transport garanti.

Les frais de dossier et la prime versée en contrepartie de la souscription du Contrat ne sont pas remboursables.

#### TABLEAU DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE ANNULATION

ÉVÉNEMENT(S) GARANTI(S)	CONDITIONS ET LIMITES
<b>Maladie</b> de l'Assuré ou un Membre de sa famille y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>Maladie liée à la <b>grossesse</b>,</li> <li><b>Accident corporel</b>,</li> <li><b>Séquelle, complication ou aggravation</b> d'un Accident corporel ou d'une Maladie constaté avant la réservation du Voyage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospitalisation depuis le jour de l'annulation jusqu'au Départ prévu, ou arrêt de travail (ou maintien à domicile si la personne ne travaille pas), depuis le jour de l'annulation jusqu'au Départ prévu, <b>et</b></li> <li>Une consultation médicale ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux dès le jour de l'annulation ou la réalisation d'examens médicaux prescrits par un médecin.</li> </ul>
<b>Décès</b> de : <ul style="list-style-type: none"> <li>l'Assuré ou un Membre de sa famille</li> <li>le remplaçant professionnel de l'Assuré</li> <li>la personne désignée lors de la souscription, chargée à titre onéreux, de garder les Enfants pendant le Voyage de l'Assuré</li> </ul>	<p>Se reporter aux <i>Exclusions spécifiques à la garantie Annulation</i> ci-dessous.</p>

ÉVÉNEMENT(S) GARANTI(S)	CONDITIONS ET LIMITES
<b>Convocation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>pour adoption d'enfant</li> <li>en tant que juré d'assises</li> <li>pour désignation d'expert</li> <li>pour greffe d'organe</li> </ul>	La convocation doit avoir lieu pendant la durée de son Voyage et l'Assuré n'avait pas connaissance de cette convocation au moment de la réservation.
<b>Convocation à un examen de rattrapage</b> pendant la durée du Voyage	L'échec à l'examen n'est pas connu au moment de la réservation.
<b>Licenciement économique de l'Assuré ou de son Conjoint</b>	La convocation à l'entretien individuel préalable en rapport n'est pas reçue avant le jour de réservation du Voyage.
<b>Obtention d'un emploi ou d'un stage rémunéré</b> prenant effet pendant les dates du Voyage	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'Assuré est inscrit en tant que demandeur d'emploi</li> <li><b>ou</b> l'Assuré occupe un emploi en CDD au moment de la réservation et ce contrat est requalifié en CDI ou renouvelé au lendemain de la date de fin du contrat pour une période minimum de 3 mois consécutifs.</li> </ul>
<b>Modification ou suppression des congés payés</b> par l'employeur	Les congés payés ont été accordés préalablement à la réservation du Voyage. La garantie est accordée aux collaborateurs salariés, <b>à l'exclusion des personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou supprimer leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise).</b>
<b>Mutation professionnelle</b> non disciplinaire imposée par l'employeur	La mutation oblige l'Assuré à déménager dans les 5 jours précédant son Voyage ou pendant son Voyage et à condition que la mutation ne soit pas connue au moment de la réservation du Voyage.
<b>Dommage matériel</b> consécutif à <ul style="list-style-type: none"> <li>un cambriolage avec effraction,</li> <li>un incendie,</li> <li>un dégât des eaux,</li> <li>un événement climatique, météorologique, ou naturel, <b>à l'exclusion des Catastrophes naturelles</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dommage affectant la résidence principale ou secondaire, l'exploitation agricole ou les locaux professionnels si l'Assuré est artisan/commerçant/dirigeant d'entreprise ou s'il exerce une profession libérale, <b>et</b></li> <li>Présence de l'Assuré sur place nécessaire à une date se situant pendant la période de son Voyage pour effectuer les démarches administratives liées au dommage ou la remise en état du bien immobilier endommagé.</li> </ul>
<b>Panne ou Accident du véhicule</b> utilisé pour se rendre à la gare de départ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les 48h avant le Départ, <b>et</b></li> <li>Le véhicule ne peut plus être utilisé pour se rendre à la gare.</li> </ul>
<b>Panne ou Accident du moyen de transport public</b> pour se rendre à la Gare de Départ	Retard de plus de 2h par rapport à l'heure prévue d'arrivée ayant fait manquer le transport réservé au Départ et à condition que l'Assuré ait pris ses dispositions pour arriver au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ figurant sur son Billet de transport.
<b>Vol caractérisé des papiers d'identité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papiers indispensables au voyage, <b>et</b></li> <li>Vol survenant dans les 5 jours précédant le Départ, <b>et</b></li> <li>Dépôt de plainte au plus tard le jour du Départ</li> </ul>
<b>Attentat</b> dans la ville de destination	<ul style="list-style-type: none"> <li>entraînant des Dommages matériels et corporels, <b>et</b></li> <li>les autorités administratives déconseillent les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour, <b>et</b></li> <li>la date du Départ est prévue moins de 15 jours après la date de survenance de l'Événement garanti, <b>et</b></li> <li>aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 15 jours précédant la réservation du Voyage.</li> </ul>
<b>Catastrophe naturelle</b> dans la ville de destination	

#### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A LA GARANTIE ANNULATION

Outre les « Exclusions Générales » figurant à l'article 5 des Conditions Générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- les Maladies ou Accidents corporels ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de la réservation du Voyage et la date de souscription du Contrat ;
- les Maladies ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;
- les Accidents corporels survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage ;
- l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;
- les contre-indications médicales au Voyage non consécutives à une Maladie, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un Accident corporel selon les conditions prévues au *Tableau de mise en œuvre de la garantie Annulation* ;
- tout Événement garanti survenu entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription du Contrat ;
- les événements climatiques, météorologiques ou naturels, sauf s'ils entraînent des Dommages matériels graves tels que visés au *Tableau de mise en œuvre de la garantie Annulation* ;
- la non-présentation ou la non-conformité des pièces d'identité nécessaires à l'accès au transport réservé et/ou des documents administratifs nécessaires aux formalités douanières ;
- l'annulation pour tout autre événement que ceux prévus au Contrat ;
- l'annulation du Billet de transport effectuée après le Départ du transport, sauf cas de force majeure et Billets de transport pour lesquels l'annulation deux (2) heures après le Départ est possible.

## 4.2 ÉCHANGE OU REMBOURSEMENT

Lorsque l'Assuré modifie son Billet de transport, suite aux événements prévus dans le *Tableau de mise en œuvre de la garantie Annulation* ci-dessus, l'Assureur rembourse les **Frais de modification** retenus par la SNCF, **dans les limites figurant dans le Tableau des garanties à l'article 1 des Conditions Générales, sans toutefois dépasser le montant des Frais de modification facturés par la SNCF.**

**Les frais de dossier et la prime versée en contrepartie de la souscription du Contrat ne sont pas remboursables.**

Si l'Assuré modifie puis annule son Voyage, ses frais d'annulation seront pris en charge déduction faite des Frais de modifications déjà remboursés par l'Assureur au titre de la garantie Annulation.

### TABLEAU DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE ECHANGE OU REMBOURSEMENT

Se reporter au *Tableau de mise en œuvre de la garantie Annulation* ci-dessus.

### EXCLUSIONS SPECIFIQUES À LA GARANTIE ECHANGE OU REMBOURSEMENT

Se reporter aux *Exclusions spécifiques à la garantie Annulation* ci-dessus.

## 4.3 TRANSPORT MANQUÉ AU DÉPART (hors correspondance)

### TABLEAU DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE TRANSPORT MANQUÉ AU DEPART

ÉVÉNEMENT(S) GARANTI(S)	GARANTIES/PRESTATIONS – CONDITIONS ET/OU LIMITES
<b>Incident du moyen de transport</b> utilisé pour se rendre à la Gare de départ : <ul style="list-style-type: none"><li>panne ou Accident</li><li>grève soudaine n'ayant pas fait l'objet d'un préavis</li></ul>	* Remboursement des frais de transport engagés par l'Assuré pour se rendre à destination, à condition que : <ul style="list-style-type: none"><li>le Billet de transport n'ait pas été remboursé par la SNCF</li><li>l'Assuré ait acheté un Billet sur le 1er transport suivant disponible pour rejoindre la destination prévue</li></ul>
<b>Autre événement aléatoire :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, ayant fait manquer le Départ du transport, <b>et</b></li><li>ayant un lien de causalité direct avec le manquement du transport</li></ul>	* Assistance « Imprévis » 24/24 : organisation <b>sans prise en charge</b> de l'acheminement de l'Assuré par tout moyen de transport <b>dans la limite des disponibilités au jour de la nouvelle réservation</b> (train, taxi, bus, covoiturage, véhicule de location) vers le lieu de destination prévu

\* Ces prestations ne sont pas cumulables entre elles.

La garantie TRANSPORT MANQUÉ AU DEPART n'est pas cumulable avec les garanties ANNULATION, ECHANGE OU REMBOURSEMENT et CORRESPONDANCE MANQUÉE.

### EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE TRANSPORT MANQUÉ AU DEPART

- 1 tout changement d'horaire du fait du transporteur prévu pour le Voyage ;
- 2 les Voyages effectués par les trains Transport Express Régional (TER) ;
- 3 toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément au Voyage ;
- 4 la défaillance de toute nature (y compris financière) de [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) ou du transporteur prévu, rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- 5 la non-admission de l'Assuré à bord, consécutive à un comportement jugé agressif et/ou dangereux par les personnels responsables du transport des passagers ou au non-respect par l'Assuré de l'heure de présentation à l'embarquement ;
- 6 les pannes de carburant du transport utilisé par l'Assuré pour se rendre à la Gare de départ.

## 4.4 TRANSPORT SUPPRIMÉ

### TABLEAU DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE TRANSPORT SUPPRIMÉ

ÉVÉNEMENT(S) GARANTI(S)	GARANTIES OU PRESTATIONS
Tout événement non imputable à la SNCF entraînant la suppression du transport par lequel l'Assuré devait voyager	* Remboursement des frais de trajet aller/retour « domicile-Gare de Départ » engagés par l'Assuré
Tout événement entraînant la suppression du transport par lequel l'Assuré devait voyager	* Assistance « Imprévis » 24/24 : organisation <b>sans prise en charge</b> de l'acheminement de l'Assuré par tout moyen de transport (train, taxi, bus, covoiturage, véhicule de location) vers le lieu de destination prévu, avec ou sans correspondance, <b>dans la limite des disponibilités au jour de la nouvelle réservation</b>

\* Ces prestations ne sont pas cumulables entre elles.

L'Assuré doit déjà se trouver à la Gare de Départ, lorsqu'il prend connaissance de la suppression de son transport.

## EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE TRANSPORT SUPPRIMÉ CONSÉCUTIVE À UN ÉVÉNEMENT NON IMPUTABLE À LA SNCF

Outre les « Exclusions Générales » figurant à l'article 5 des Conditions Générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :

- 1 les transports supprimés/annulés suite à un événement dont la responsabilité incombe à la SNCF, sauf cas de force majeure ;
- 2 les transports supprimés suite à une grève du personnel de la SNCF, alors qu'un préavis a été déposé au moins 48h avant l'heure de départ prévue ;

### 3 les Voyages par trains Transport Express Régional (TER).

Lorsque l'Assuré bénéficie de l'Organisation sans prise en charge de son acheminement vers le lieu de destination, l'exclusion spécifique ci-dessus ne s'applique pas.

## 4.5 CORRESPONDANCE MANQUÉE

### TABLEAU DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE CORRESPONDANCE MANQUÉE

ÉVÉNEMENT(S) GARANTI(S)	GARANTIES OU PRESTATIONS – CONDITIONS ET/OU LIMITES
Retard du 1 <sup>er</sup> transport	Assistance « Imprévus » 24/24 : organisation avec prise en charge de l'acheminement de l'Assuré par tout moyen de transport (train, taxi, bus, covoiturage, véhicule de location) vers le lieu de destination prévu, dans la limite des disponibilités au jour de la nouvelle réservation. Cette prestation est mise en place uniquement lorsque la SNCF n'a pas été en mesure de proposer une solution de substitution à l'Assuré dans les 2 heures à compter de l'heure effective d'arrivée du 1 <sup>er</sup> Transport.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie Transport supprimé.

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE CORRESPONDANCE MANQUÉE

Outre les « Exclusions Générales » figurant à l'article 5 des Conditions Générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :

- 1 les correspondances manquées qui ne seraient pas consécutives au retard à l'arrivée du 1<sup>er</sup> transport ;
- 2 les conséquences des retards de trains Transilien et/ou Transport Express Régional (TER) ;
- 3 les conséquences du retrait temporaire ou définitif d'un transport ordonné par les autorités administratives, ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de Départ du Voyage de l'Assuré ;

- 4 les conséquences d'un 1er transport manqué sur lequel l'Assuré devait voyager, quelle qu'en soit la raison ;
- 5 les retards consécutifs à tout événement mettant en péril la sécurité de l'Assuré au cours du Voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères ;
- 6 les retards survenus lors du pré acheminement de l'Assuré pour se rendre à la Gare de Départ.

## 4.6 RETARD DE TRANSPORT AU DÉPART

### TABLEAU DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT AU DÉPART

ÉVÉNEMENT(S) GARANTI(S)	GARANTIES OU PRESTATIONS
Retard du transport au départ d'une Gare française, supérieur à 30mn par rapport à l'heure indiquée sur le Billet de transport	<ul style="list-style-type: none"><li>• Versement d'une indemnité forfaitaire (sans justificatif d'achat)</li><li>• OU Remboursement des Frais d'attente, sur présentation des justificatifs d'achat</li></ul>

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie Correspondance manquée.

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT AU DÉPART

Outre les « Exclusions Générales » figurant à l'article 5 des Conditions Générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :

les retards consécutifs :

- 1 au retrait temporaire ou définitif d'un transport, ordonné par les autorités administratives ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de vingt-quatre (24) heures avant l'heure de Départ indiqué sur le Billet de transport ;
- 2 au 1<sup>er</sup> transport manqué sur lequel l'Assuré devait voyager, quelle qu'en soit la raison ;

- 3 à la non-admission de l'Assuré à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite de présentation à l'embarquement ;
- 4 les retards de transport au Départ d'une Gare située hors de France métropolitaine ;
- 5 les Voyages par trains Transport Express Régional (TER) y compris ceux associés à un parcours d'approche du type TER + TGV ;
- 6 les conséquences des transports supprimés.

## 4.7 RETARD DE TRANSPORT À L'ARRIVÉE

### TABLEAU DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT À L'ARRIVÉE

ÉVÉNEMENT(S) GARANTI(S)	GARANTIES OU PRESTATIONS – CONDITIONS ET/OU LIMITES
Retard du transport à l'arrivée supérieur à 1 heure par rapport à l'heure indiquée sur le Billet de transport	Assistance « Imprévus » 24/24 : réservation avec prise en charge d'un taxi pour rejoindre la destination prévue, sous réserve qu'aucun moyen de transport en commun ne soit disponible à l'heure effective d'arrivée. La prestation est acquise systématiquement lorsque l'heure d'arrivée effective du transport se situe après 21h.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie Correspondance manquée.

### EXCLUSIONS SPECIFIQUES À LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT À L'ARRIVÉE

Outre les « Exclusions Générales » figurant à l'article 5 des Conditions Générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :

les retards consécutifs :

- 1 au retrait temporaire ou définitif d'un transport, ordonné par les autorités administratives ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de vingt-quatre (24) heures avant l'heure de Départ indiqué sur le Billet de transport ;

sont également exclus :

- 2 les Voyages par trains Transport Express Régional (TER) y compris ceux associés à un parcours d'approche du type TER + TGV ;
- 3 les conséquences des transports annulés/supprimés ;
- 4 les retards de transport à l'arrivée dans une Gare située hors de France métropolitaine.

## 4.8 ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Les prestations d'assistance de la garantie ASSISTANCE RAPATRIEMENT sont mises en œuvre à condition que le Voyage aller/retour n'excède pas 30 jours consécutifs.

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



### IMPORTANT

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical de l'Assuré et appartiennent exclusivement aux médecins d'Allianz Global Assistance en accord avec les médecins traitants locaux.

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

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

Seuls, l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen de transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuelle.

Si l'Assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical, il dégage Allianz Global Assistance de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de sa part.

Par ailleurs, Allianz Global Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

### TABLEAU DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE ASSISTANCE RAPATRIEMENT

ÉVÉNEMENT(S) GARANTI(S)	PRESTATIONS	CONDITIONS ET/OU LIMITES
En cas de Maladie ou Accident corporel de l'Assuré	Assistance Rapatriement de l'Assuré	<b>Organisation et prise en charge</b> du retour de l'Assuré à son Domicile ou de son transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé, puis le retour à son Domicile, dès que son état de santé le permet.
	Transfert d'un Proche accompagnant l'Assuré pendant son rapatriement	<b>Organisation et prise en charge</b> du retour d'un accompagnant assuré, sous réserve que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les moyens initialement prévus pour le voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables,</li> <li>• le rapatriement de l'Assuré a lieu plus de vingt-quatre (24) heures avant la date de son retour initial.</li> </ul>
	Prolongation du séjour de l'Assuré <b>lorsque l'Assuré est hospitalisé ou immobilisé sur place dans l'attente de son rapatriement</b>	<b>Organisation et prise en charge</b> des Frais supplémentaires d'hébergement de l'Assuré, des Membres de sa famille assurés, ou de ses accompagnant assurés pour autant qu'ils restent auprès de lui, à condition que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le rapatriement de l'Assuré intervient après la date de fin du Voyage indiquée sur le Billet de transport</li> </ul>



ÉVÈNEMENT(S) GARANTI(S)	PRESTATIONS	CONDITIONS ET/OU LIMITES
En cas de Maladie ou Accident corporel de l'Assuré (suite)	Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur pour le retour des Enfants restés seuls sur place <b>lorsque l'Assuré est hospitalisé ou immobilisé sur place</b>	<b>Organisation et prise en charge</b> des frais de transport aller/retour d'un Proche ou d'un accompagnateur pour le retour des Enfants mineurs non émancipés ou majeurs handicapés de l'Assuré, sous réserve que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• au moins un de ses Enfants, mineurs non émancipés ou majeurs handicapés, l'accompagnait lors de son Voyage <b>et</b></li> <li>• aucun autre Membre majeur de sa famille n'est présent sur place à leur côté <b>et</b>,</li> <li>• le Proche désigné réside sur le territoire du Domicile de l'Assuré.</li> </ul> <b>Les Frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie pour ramener les Enfants mentionnés ci-dessus restent à la charge de l'Assuré.</b>
En cas de décès de l'Assuré	Transport de corps	<b>Organisation et prise en charge</b> des frais de transport de corps du lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation (ou de crémation) en Europe
	Frais funéraires	<b>Prise en charge des Frais funéraires dans les limites prévues au Tableau des garanties (article 1)</b>
	*Transfert d'un Proche sur le lieu du décès	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organisation et prise en charge</b> des frais de transport aller/retour d'un Proche de l'Assuré afin de raccompagner le corps, sous réserve que le Proche réside sur le territoire du Domicile de l'Assuré</li> <li>• <b>Remboursement</b> des Frais d'hébergement engagés par le Proche jusqu'au rapatriement du corps, <b>sur présentation des justificatifs d'achat et dans les limites prévues au Tableau des garantie (article 1)</b></li> </ul>

\* Cette prestation ne se cumule pas avec la prestation « Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur pour le retour des Enfants mineurs ou handicapés restés seuls sur place ».

Pour contacter le plateau d'assistance rapatriement, l'Assuré ou un tiers doit contacter Allianz Global Assistance par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au n° **01 42 99 03 30** (depuis la France) ou au n° **00 33 1 42 99 03 30** (hors de France).

#### LIMITES D'INTERVENTION

Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport de l'Assuré dans la limite du coût d'un voyage en train 1<sup>ère</sup> classe et/ou en avion classe économique, ou d'un transport médicalisé adapté.

Dans tous les cas, Allianz Global Assistance devient propriétaire des titres de transport non utilisés de l'Assuré. Celui-ci s'engage à les lui restituer ou à lui reverser l'éventuel remboursement obtenu auprès de la SNCF.

Allianz Global Assistance intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.

Ses prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Par ailleurs, Allianz Global Assistance ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, Catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit.

#### EXCLUSIONS SPECIFIQUES À LA GARANTIE ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Outre les « Exclusions Générales » figurant à l'article 5 des Conditions Générales ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans les définitions, sont également exclus :

- 1 les frais engagés sans l'accord préalable du service Assistance d'Allianz Global Assistance ;
- 2 les conséquences des Maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ainsi que des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- 3 les conséquences d'une affection non consolidée et en cours de traitement, pour laquelle l'Assuré est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- 4 les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- 5 l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article « Assistance Rapatriement » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son Voyage ;
- 6 l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les

grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;

- 7 la participation de l'Assuré à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 8 l'inobservation par l'Assuré d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par l'Assuré des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- 9 les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par l'Assuré de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kite-surf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute Glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme ;
- 10 les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par l'Assuré du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité ;
- 11 les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que toute dépense pour laquelle l'Assuré ne pourrait produire de justificatif.

## 4.9 TÉLÉCONSEIL SANTÉ VOYAGEURS

Les prestations de la garantie TÉLÉCONSEIL SANTÉ VOYAGEURS sont mises en œuvre à condition que le Voyage aller/retour n'excède pas 30 jours consécutifs.

### TABLEAU DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE TÉLÉCONSEIL SANTÉ VOYAGEURS

ÉVÉNEMENT(S) GARANTI(S)	PRESTATIONS
Questions médicales en cas de symptôme ressenti	Recommandations médicales ou aide à la compréhension du symptôme et conduite à tenir : <ul style="list-style-type: none"><li>• nécessité d'être orienté vers un médecin (de façon urgente ou différée),</li><li>• conseils relatifs à l'utilisation de médicaments stockés, l'achat d'un médicament sans ordonnance,</li><li>• orientation vers un établissement médical ou un professionnel de santé, qualifié, évalué par des médecins d'Allianz Global Assistance.</li></ul>
Besoin d'informations médicales	<ul style="list-style-type: none"><li>• réponses aux questions de l'Assuré relatives à sa santé, et notamment aide à l'interprétation et la compréhension des prescriptions médicales.</li><li>• informations sur des questions médicales d'ordre général</li></ul>

Ces prestations sont délivrées uniquement par téléphone et sont utilisables à tout moment dès la souscription du Contrat, pendant toute la durée du Voyage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au n° 00 33 1 42 99 03 30.

### CONDITIONS SPECIFIQUES À LA GARANTIE TELECONSEIL SANTÉ VOYAGEURS

Allianz Global Assistance s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale.

En conséquence, ces prestations ne peuvent en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin, ni se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

En cas d'urgence, l'Assuré doit contacter en priorité les services locaux de secours d'urgence.

Les informations médicales échangées avec les médecins d'Allianz Global Assistance restent strictement confidentielles et sont soumises à la législation sociale et au secret médical.

## 5 EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Outre les éventuelles exclusions figurant dans le Contrat, sont exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

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

l'organisateur du Voyage en application du titre 1er de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, soit au transporteur ;

- 8 le non-respect par l'Assuré des règles de sécurité imposés par le transporteur ou de tout règlement édicté par les autorités locales ;
  - 9 le non-respect par l'Assuré des interdictions décidées par les autorités locales ;
  - 10 la restriction à la libre circulation des personnes et des biens, la fermeture d'aéroport, la fermeture des frontières ;
- En outre, sont également exclus :
- 11 tout événement ou dommage survenu antérieurement à la souscription du Contrat ;
  - 12 les conséquences :
    - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
    - de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou locales,
    - de la pollution naturelle et/ou humaine ;
  - 13 tout Billet de transport non réservé sur le site [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) ;
  - 14 sauf dispositions contraires figurant dans les garanties, les conséquences des Catastrophes naturelles.

## 6 TEXTES APPLICABLES ET LOCALISATION DES SOUSCRIPTIONS

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

Le Contrat est établi en langue française et soumis à la loi française. S'agissant des transactions effectuées sur un site internet hébergé en France, l'espace virtuel constitué par les pages web du site

[www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.



## 7 FACULTÉ DE RENONCIATION

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

### 7.1 CAS DE RENONCIATION

#### Multi-assurance

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

#### Ventes à distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat, le démarchage ou hors établissement habituel du vendeur.

**Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois.** La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.

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

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, l'Assuré peut exercer cette faculté en retournant une demande de renonciation dûment complétée, datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du Contrat par courrier électronique à l'adresse e-mail suivante : [resilier@votreassistance.fr](mailto:resilier@votreassistance.fr)

L'Assuré peut, s'il le souhaite, utiliser ce modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), Nom, prénom, date et lieu de naissance – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n° ... auquel j'ai souscrit auprès d'AWP P&C le ... (Date).

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

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

Si l'Assuré exerce cette faculté, le contrat sera résilié à sa date d'effet. L'Assuré sera remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de sa demande de renonciation. Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si l'Assuré a mis en œuvre des garanties du Contrat dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires ; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.



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

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du Contrat dans les conditions prévues par l'article L113-8 du Code des assurances.
  - L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Assuré, dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :
- si elle est constatée avant tout sinistre : l'Assureur a le droit soit de maintenir le Contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix (10) jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.
  - si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre : l'Assureur peut réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.



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

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



## 10 ÉVALUATION DES DOMMAGES

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une tierce expertise amiable, sous réserve des droits respectifs de l'Assureur et de l'Assuré. Les honoraires de cette expertise sont partagés entre les parties.

Faute par les parties de s'entendre sur le choix du tiers expert,

la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du Domicile du Souscripteur.

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



## 11 INDEMNISATION & REMBOURSEMENT

Pour les garanties Annulation, Échange ou remboursement, Retard de transport au Départ, Transport manqué ou Transport supprimé, il appartient à l'Assuré de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la garantie sont réunies à l'appui des pièces justificatives.

**En cas d'absence de justificatif ou si le justificatif fourni ne prouve pas la matérialité de l'Événement garanti invoqué et/ou le montant du dommage subi, l'Assureur est en droit de refuser la demande d'indemnisation de l'Assuré.**

### 11.1 MODALITES DE DEMANDE D'INDEMNISATION (GARANTIES ANNULATION, ÉCHANGE OU REMBOURSEMENT, TRANSPORT MANQUE, TRANSPORT SUPPRIME, RETARD DE TRANSPORT AU DEPART)

Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé d'effectuer votre demande d'indemnisation depuis le site internet : <https://indemnisation.allianz-global-assistance.fr/voyages-sncf>  
Vous pourrez y suivre l'évolution de votre dossier 24/24.  
L'Assuré peut également contacter l'Assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) : au n° **01 42 99 03 79** depuis la France ou au n° **00 33 1 42 99 03 79** hors de France.

Les justificatifs demandés peuvent être téléchargés sur le site mentionné ci-avant, à l'aide de votre référence dossier. Ils peuvent également être envoyés à l'adresse : AWP France SAS, Service Indemnisation Assurance – DOP01, 7 rue Dora Maar, CS 60001, 93488 Saint-Ouen Cedex.

### 11.2 DELAI DE REGLEMENT

Les dossiers d'indemnisation sont traités à réception de l'ensemble des justificatifs attendus.  
Pour la garantie Annulation, ce traitement intervient dans un délai de cinq (5) jours ouvrés maximum.

Pour l'ensemble des garanties, le règlement intervient dans les dix (10) jours ouvrés suivant l'accord intervenu entre l'Assureur et l'Assuré, ou la décision judiciaire exécutoire.



## 12 ASSURANCES CUMULATIVES

Si l'Assuré est couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, il doit en informer l'Assureur et lui communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties, conformément à l'article L121-4 du Code des assurances.

L'Assuré peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix. Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.



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

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, l'Assureur devient Assuré des droits et actions que l'Assuré possédait contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L121-12 du Code des assurances.

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



## 14 PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.  
Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du 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, notwithstanding 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.



## 15 MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un Assuré est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées. En cas de désaccord, l'Assuré peut adresser une réclamation à l'adresse suivante : **AWP France SAS, Traitement des Réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex.**

Un accusé de réception parviendra à l'Assuré dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais. Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'Assureur le tiendrait informé.

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, TSA 50110 - 75 441 Paris Cedex 09**  
<http://www.mediation-assurance.org>

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



## 16 COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

AWP P&C fait élection de domicile 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen. Les contestations qui pourraient être élevées contre AWP P&C à l'occasion de la mise en œuvre du Contrat sont exclusivement soumises

aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites à l'adresse indiquée ci-dessus.



## 17 LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à : AWP France SAS - Service Juridique - DT03, 7 rue Dora Maar - CS 60001 - 93488 Saint-Ouen Cedex.

AWP France SAS dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance et/ou les garanties d'assurance du Contrat.

Les informations enregistrées sont réservées 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.

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



## 18 AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'organisme chargé du contrôle d'AWP P&C est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).