

## AWP P&amp;C S.A.

## Représentation générale pour l'Italie

- **Siège social**  
7, Dora Maar, 93400 Saint Ouen - France
  - **Agrément d'assurance**  
Autorisé à pratiquer l'assurance par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) le 1er février 2010 Registre du commerce et des sociétés n° 519490080
- Le contrat d'assurance est conclu avec la succursale :**
- **AWP P&C S.A., représentation générale pour l'Italie**  
Viale Brenta 32, ZIP code 20139, Milan ITALIE  
Code fiscal, numéro de TVA et inscription au registre des sociétés de Milan n° 07235560963 - Rea 1945496
  - **Numéro de téléphone - Site Internet - Adresse électronique**  
**02/23.695.1 - [www.allianz-partners.it](http://www.allianz-partners.it) - [info@allianz-assistance.it](mailto:info@allianz-assistance.it) ; PEC : [awp.pc@legalmail.it](mailto:awp.pc@legalmail.it)**
  - **Permis d'exercer l'assurance**  
Entreprise autorisée à exercer l'activité d'assurance en Italie par voie d'établissement, inscrite le 3 novembre 2010, sous le numéro I.00090, à l'annexe du registre des entreprises d'assurance, liste I.

## CONDITIONS D'ASSURANCE

**"AIR FRANCE Multirisque avec annulation de voyage".**

Garanties : Annulation ou modification du voyage, Retour au domicile, Poursuite du voyage et Prolongation du séjour, Arrivée retardée à destination, Bagages, Frais médicaux, Assistance voyage.

Août 2024

*Cette documentation est conforme aux lignes directrices du tableau technique de l'ANIA "Contrats simples et clairs".*

## RÉSUMÉ DES GARANTIES

## ANNULATION OU MODIFICATION DU VOYAGE

Performance	Limite de la couverture	Découvert
Remboursement des pénalités de voyage, des frais d'annulation et des frais de rebooking en cas d'annulation ou de modification du voyage	5 000 € par personne	Aucun

## RETOUR AU DOMICILE, POURSUITE DU VOYAGE ET PROLONGATION DU SÉJOUR

Performance	Limite de la couverture	Découvert
Frais de transport supplémentaires en cas de retour anticipé dans le pays de résidence	Coût réel	Aucun
Frais supplémentaires pour vous permettre de poursuivre votre voyage	Coût réel	Aucun
Remboursement du coût de l'hébergement supplémentaire nécessaire	Jusqu'à 1 000 € (jusqu'à 100 € par jour et par personne pour un maximum de 10 jours)	Aucun

## ARRIVÉE RETARDÉE À DESTINATION

Performance	Limite de la couverture	Découvert
Remboursement en cas de retard lors d'un voyage  Le délai doit être d'au moins 4 heures	€ 250  Remboursement dans les 24 heures continues Si vous avez des reçus - € 100 Si vous n'avez pas de reçus - € 50	Aucun

## BAGAGES

Performance	Limite de la couverture	Découvert
Domage, perte ou vol de bagages	Jusqu'à 1 000 euros par personne et un maximum de 500 euros au total pour tous les objets de grande valeur.	Aucun

## RETARD DANS LA LIVRAISON DES BAGAGES

Performance	Limite de la couverture	Découvert
Remboursement d'articles de première nécessité en cas d'arrivée tardive des bagages à la destination du voyage  Le délai doit être d'au moins 12 heures	Si vous avez des reçus - € 200 Si vous n'avez pas de reçus - € 50	Aucun

FRAIS MÉDICAUX		
Performance	Limite de la couverture	Découvert
Frais médicaux	€ 300.000	Aucun
Frais dentaires d'urgence	€ 300	Aucun

L'ASSISTANCE VOYAGE		
Performance	Limite de la couverture	Découvert
Rapatriement pour raisons médicales	Coût réel	Aucun
Recherche et sauvetage	€ 1.500	Aucun
Retour du corps	Coût réel	Aucun
Retour des mineurs et des personnes à charge	Coût réel	Aucun
<i>Voyage de retour d'un membre de la famille ou d'une personne désignée</i>	Coût réel	Aucun
Frais de subsistance du <i>membre de la famille</i> ou de la personne désignée	50 € par nuit pour un maximum de 7 nuits	Aucun

AUTRES SERVICES D'ASSISTANCE AUX VOYAGEURS		
Performance	Limite de la couverture	Découvert
Trouver un <i>médecin</i> ou un établissement de santé	Informations uniquement	Aucun
Suivi de la santé pendant l'hospitalisation	Informations uniquement	Aucun
Réémission des documents de voyage	Informations uniquement	Aucun
Interprète disponible	Informations uniquement	Aucun
Avance de fonds	Informations uniquement	Aucun
Constat juridique	Informations uniquement	Aucun
Envoi de messages urgents	Informations uniquement	Aucun

Le résumé des garanties contient une brève description des couvertures de la *police*. Toutes les garanties sont assorties de conditions et d'exclusions. Veuillez lire attentivement la *police* pour prendre connaissance de l'ensemble des conditions. Les termes en italique figurent dans la section Définitions, où vous pouvez lire la signification donnée par la *compagnie* aux fins de la présente police. Sauf indication contraire, les plafonds d'indemnisation ci-dessus s'entendent par personne assurée.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE

### QUI SOMMES-NOUS ?

Raison sociale et forme juridique de l'entreprise (compagnie d'assurance)

La compagnie d'assurance est AWP P&C S.A.

Siège social

7, Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - France

Registre du commerce et des sociétés français n° 519490080

Capital social souscrit 18 510 562,50 €.

Agrément d'assurance

Agréé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) le 1er février 2010 pour l'exercice de l'activité d'assurance

Le contrat d'assurance est conclu avec la succursale :

AWP P&C S.A., représentation générale pour l'Italie

Viale Brenta 32, ZIP code 20139, Milan ITALIE

Code fiscal, numéro de TVA et inscription au registre des sociétés de Milan n° 07235560963 - Rea 1945496

Numéro de téléphone - Site Internet - Adresse électronique

02/23.695.1 - [www.allianz-partners.it](http://www.allianz-partners.it) - [info@allianz-assistance.it](mailto:info@allianz-assistance.it) ; PEC : [awp.pc@legalmail.it](mailto:awp.pc@legalmail.it)

Permis de pratiquer l'assurance

Entreprise autorisée à exercer l'activité d'assurance en Italie par voie d'établissement, inscrite le 3 novembre 2010, sous le numéro I.00090, à l'annexe du registre des entreprises d'assurance, liste I.

### INFORMATIONS SUR LA POLITIQUE

Veuillez lire attentivement le *présent* document, qui constitue le contrat entre la *compagnie d'assurance* et *vous*, en tant qu'assuré, et qui décrit les conditions de la couverture. En cas de modification de votre *voyage*, n'oubliez pas d'en informer la *compagnie* afin que nous puissions apporter les mises à jour nécessaires à la *police*.

La *police* a été émise sur la base des informations fournies au moment de la souscription. La couverture d'assurance sera fournie conformément à toutes les dispositions applicables et ne sera valable que si la prime correspondante a été payée. Certains termes sont indiqués en italique parce qu'ils figurent dans la section "Définitions" où vous pouvez consulter leur signification. Les termes en majuscules renvoient aux noms des documents qui constituent la *police* ou aux noms des garanties fournies. Les titres des sections de la *police* ne sont donnés qu'à des fins de commodité et n'affectent en rien le fonctionnement des garanties.

### VALIDITÉ DE LA POLICE ET PERSONNES ASSURABLES

Cette *police* n'est valable que pour des circonstances et événements imprévisibles et uniquement dans les conditions expressément stipulées. Veuillez lire attentivement la *police* pour bien comprendre les conditions d'assurance.

La *politique* se compose de deux parties :

1. Page de couverture de la police
2. Conditions générales d'assurance, y compris le résumé des garanties .

**REMARQUE : Toutes les circonstances et tous les événements ne sont pas couverts par la *police*, même s'ils sont dus à des causes soudaines, inattendues ou indépendantes de votre volonté. La *police* ne s'applique qu'aux circonstances et événements décrits dans les conditions générales d'assurance. Nous vous invitons également à vous reporter à la section Exclusions générales du présent document pour prendre connaissance des exclusions applicables à toutes les garanties incluses dans cette *police*.**

La prestation de services peut faire l'objet de limitations et de mesures imposées par les autorités compétentes nationales ou internationales.

L'*entreprise* ne peut être tenue pour responsable :

- a. les retards ou empêchements dans l'exécution des services dus à des cas de force majeure ou à des injonctions des autorités locales ;
- b. les erreurs dues à l'inexactitude de vos communications.

En cas de décès, le remboursement dû sera versé aux héritiers légaux et/ou testamentaires.

## INDEX

DÉFINITIONS	page 6
DURÉE DE LA COUVERTURE	page 11
DESCRIPTION DES GARANTIES	page 12
A. ANNULATION OU MODIFICATION DU VOYAGE	page 12
B. RETOUR AU PAYS, SUITE DU VOYAGE ET PROLONGATION DU SÉJOUR	page 15
C. ARRIVÉE RETARDÉE À DESTINATION	page 18
D. BAGAGLIO	page 19
E. RETARD DANS LA LIVRAISON DES BAGAGES	p. 20
F. FRAIS MÉDICAUX	page 21
G. AIDE AU VOYAGE	page 22
H. AUTRES SERVICES D'ASSISTANCE AUX VOYAGES	page 25
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	page 26
DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE	page 28
RÈGLEMENTS COMMUNS À TOUTES LES GARANTIES	page 32
POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ	page 34

## DÉFINITIONS

Cette section présente les définitions et la signification des termes utilisés dans la *police*.

<b>Hébergement :</b>	L'hôtel ou autre type d'hébergement pour lequel vous faites une réservation ou dans lequel vous séjournez et supportez les frais.
<b>Activités en haute altitude :</b>	Une activité qui comprend ou peut comprendre l'ascension au-dessus de 4500 mètres d'altitude, sauf en tant que passager d'un avion commercial.
<b>Acte illégal :</b>	L'acte qui viole la loi en vigueur dans le lieu où il est commis.
<b>Acte de guerre :</b>	Tout acte associé à une <i>guerre</i> , survenant au cours de celle-ci ou la déclenchant directement.
<b>Acte de terrorisme :</b>	Tout acte, y compris, mais sans s'y limiter, l'usage de la force ou de la violence par toute personne ou groupe(s) de personnes agissant seul(s) ou au nom de tout organisateur ou gouvernement ou en relation avec eux, qui constitue un <i>acte de terrorisme</i> reconnu comme tel par les autorités publiques ou par les lois de votre pays de résidence, commis à des fins politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, y compris l'intention d'influencer tout gouvernement et/ou de semer la terreur dans le public et/ou la communauté ou une partie de celle-ci. Le <i>risque politique</i> n'est pas inclus.
<b>Vandalisme :</b>	L'acte qui cause intentionnellement des dommages ou la destruction de biens matériels publics ou privés.
<b>Conditions météorologiques défavorables :</b>	Conditions météorologiques présentant un danger ou une gêne grave pour la communauté, y compris, mais sans s'y limiter, le brouillard, la grêle, les nuages, les tempêtes de vent, les tempêtes de neige ou les tempêtes de verglas.
<b>Bagages :</b>	Vos effets personnels que vous emportez avec vous ou que vous achetez pendant votre <i>voyage</i> .
<b>Catastrophe naturelle :</b>	Événement géologique ou météorologique extrême à grande échelle qui endommage les biens, interrompt les transports ou l'approvisionnement en services publics, ou représente un danger pour les personnes. Les exemples incluent, mais ne sont pas limités à : un tremblement de terre, un incendie, une inondation, un ouragan ou une éruption volcanique.
<b>Chien d'assistance :</b>	Tout chien dressé pour effectuer des activités visant à soutenir ou à bénéficier à une personne handicapée, y compris les handicaps physiques, sensoriels, psychiatriques, intellectuels ou autres. À titre d'exemple, les activités comprennent le guidage en toute sécurité des

personnes aveugles, l'avertissement des sons pour les personnes malentendantes et le remorquage d'un fauteuil roulant. Est exclue la possession d'un chien comme moyen de dissuasion contre un acte criminel, comme source de soutien émotionnel, de réconfort ou de compagnie.

**Entreprise :** AWP P&C S.A.- Représentation générale pour l'Italie.

**Compagnon de voyage :** La personne ou le *chien d'assistance* qui voyage avec vous. Un groupe préétabli ou un accompagnateur n'est considéré comme un *compagnon de voyage* que s'il partage le même *logement* que vous.

**Cohabitant :** La personne qui vit habituellement avec vous et qui est âgée d'au moins 18 ans.

**Coûts coutumiers :** Le montant habituellement facturé pour un service spécifique dans une zone géographique donnée. Les tarifs doivent être adaptés à la disponibilité et à la complexité du service, à la disponibilité des pièces/matériaux/fournitures/équipements nécessaires et à la disponibilité de fournisseurs dûment qualifiés et agréés.

**Risque cybernétique :** La perte, le dommage, la responsabilité, la réclamation, le coût ou la dépense de toute nature directement ou indirectement causés par un ou plusieurs des faits ou événements suivants

- l'acte ou la menace d'acte non autorisé, nuisible ou illégal, impliquant l'accès ou le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement de tout système informatique
- l'erreur ou l'omission impliquant l'accès ou le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement de tout système informatique ;
- l'indisponibilité partielle ou totale ou la défaillance de l'accès, du traitement, de l'utilisation ou du fonctionnement de tout système informatique ;
- la perte d'utilisation, la réduction de la fonctionnalité, la réparation, le remplacement, la restauration ou la reproduction de toute donnée, y compris la valeur économique de ces données.

**Date de départ :** La date de début du voyage telle qu'indiquée dans le tableau de la police.

**Date de retour :** La date de fin prévue du voyage, telle qu'indiquée dans l'itinéraire du voyage et dans la page de couverture de la police.

**Désordre civil :** Protestation publique, grève, émeute, manifestation, assemblée illégale ou troubles au sein d'une communauté, d'une région, d'un État ou d'une nation impliquant des actes de violence, de vandalisme, d'anarchie, de désobéissance ou d'obstruction au libre accès ou à la libre circulation dans les espaces publics par des rassemblements de personnes. Elle n'inclut pas les événements considérés comme des *risques politiques*, des *actes de terrorisme* ou de *guerre*, ou liés à ces derniers.

**Domicile :** Le lieu où se trouve le siège de votre entreprise et de vos intérêts.

**Épidémie :** La propagation rapide d'une maladie contagieuse, dans une zone géographique donnée, lorsque cette propagation est reconnue comme une *épidémie* par l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

**Événements :** Les événements ou faits expressément prévus dans la *police* et pour lesquels les couvertures individuelles s'appliquent.

**Familier :** Votre

- Le conjoint, le concubin, la personne avec laquelle vous êtes uni civilement ;
- *le concubin* ;



- Parent et beau-parent ;
- Enfant, beau-fils, enfant adopté, enfant en famille d'accueil ou enfant en cours d'adoption ;
- Frère, demi-frère, demi-sœur ;
- Grand-père, grand-mère et petit-fils ;
- Beaux-parents : belle-mère, beau-père, gendre, belle-fille, beau-frère, belle-sœur et grands-parents ;
- Tante, oncle, nièce ;
- tuteurs légaux et protégés ;
- Cohabitant s'occupant de personnes âgées, malades ou dépendantes.

**Fournisseur de services de voyage :** L'agence de voyage, le tour opérateur, la compagnie aérienne, la compagnie maritime, l'hôtel, la compagnie ferroviaire ou tout autre prestataire de services touristiques et de voyage.

**Défaillance mécanique :** Le problème mécanique qui empêche le fonctionnement normal du véhicule, y compris l'épuisement des fluides (à l'exception du carburant).

**La guerre :** L'état ou la période de conflit armé hostile, de guerre civile ou d'action militaire ou paramilitaire entre deux ou plusieurs des éléments suivants : une nation, un État, un gouvernement, un territoire ou un groupe politique ou dirigeant organisé. Cela inclut tous les actes ou événements directement associés à ce conflit ou à cette action, qui se produisent dans le cadre de ce conflit ou de cette action, ou qui les déclenchent directement. Cette définition s'applique indépendamment du fait que *la guerre* ait été officiellement ou formellement déclarée.

**Inhabitable :** Un logement ou une destination inaccessible ou impropre à l'usage à la suite de dommages causés par une *catastrophe naturelle*, un incendie, une inondation, un cambriolage ou un acte de vandalisme (sauf si l'acte de *vandalisme* fait partie ou est la conséquence d'une cause de dommage exclue par la présente *police*). Les causes d'indisponibilité comprennent la perte prolongée d'électricité, de gaz ou d'eau.

**Accident de la circulation :** L'événement imprévu et involontaire impliquant le véhicule et causant des blessures, des dommages matériels ou les deux.

**Incident :** Un événement imprévu et involontaire qui cause des *blessures*, des dommages matériels ou les deux.

**Blessures :** L'événement dû à une cause fortuite, violente et extérieure qui produit un dommage corporel objectivement constatable entraînant la mort, une incapacité permanente ou une incapacité temporaire.

**Médecin :** La personne légalement autorisée à pratiquer la médecine ou l'art dentaire et en possession d'une licence. Aux fins de la présente *police*, cette fonction ne peut être exercée par *vous-même*, un *compagnon de voyage*, un *membre de votre famille*, un *membre de la famille de votre compagnon de voyage* ou un *membre de la famille de la personne malade ou blessée*.

**Objets de grande valeur :** Objets de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris les caméras vidéo) et équipements connexes, instruments de musique, équipements audio professionnels, jumelles, télescopes, équipements sportifs, appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres équipements électroniques, y compris les pièces et accessoires de ces articles.

**Hôpital :** L'établissement destiné à l'hospitalisation aiguë et aux soins de santé, dont la fonction principale est le diagnostic et le traitement des personnes malades et blessées sous la supervision d'un médecin.

L'hôpital doit

- être principalement engagé dans la fourniture de services hospitaliers de diagnostic et de thérapie ;
- Disposer de services organisés de médecine et de chirurgie générale ;
- disposer d'une licence.

**Pandémie :** L'épidémie qui se propage rapidement est reconnue comme une *pandémie* par l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

**Pathologie préexistante :** Une maladie ou une *blessure* qui, au cours des 120 jours précédents et jusqu'à la date de souscription de la présente *police* incluse

- amène une personne à demander un examen médical, une intervention diagnostique, une assistance ou un traitement auprès d'un *médecin* ;
- présente des symptômes
- rend nécessaire la prise de médicaments prescrits par un *médecin* (à l'exception des conditions ou symptômes contrôlés par une telle prescription, qui n'a pas été modifiée).

Il n'est pas nécessaire que la maladie ou la *blessure* soit diagnostiquée pour être considérée comme une *affection préexistante* si les conditions ci-dessus sont réunies. Par exemple, une entorse du genou traitée dans les 120 jours précédant la date de souscription de la *police* serait considérée comme une *condition préexistante*. Si vous devez par la suite annuler le *voyage* parce que, par exemple, l'entorse du genou nécessite une intervention chirurgicale, ou parce que la convalescence prend plus de temps que prévu, ou pour toute autre raison découlant de cette entorse, cela sera considéré comme une *condition préexistante*.

**Politique :** Le contrat régissant la couverture d'assurance voyage achetée, dont les présentes conditions d'assurance font partie intégrante, ainsi que la page de garde.

**Quarantaine :** la réclusion forcée résultant d'un ordre ou d'une autre directive officielle émanant d'une autorité gouvernementale ou publique, ou du capitaine d'un navire sur lequel vous voyagez, et destinée à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle *vous* ou votre *compagnon de voyage* avez été exposés.

**Résidence :** Le lieu où vous avez votre résidence habituelle.

**Remboursement :** L'argent, le crédit ou les bons pour des voyages futurs que vous êtes en droit de recevoir d'un *fournisseur de services de voyage*, ainsi que tout crédit ou toute compensation que vous êtes en droit de recevoir de votre employeur, d'une autre entreprise, d'un émetteur de carte de crédit ou de toute autre entité.

**Risque politique :** Il s'agit d'un ou de plusieurs des éléments suivants :

- Tout type d'événement, de résistance organisée ou d'action qui vise ou implique l'intention de renverser, de supplanter ou de changer l'autorité gouvernementale existante ou le gouvernement ;
- Nationalisation ;
- Confiscation ;
- Expropriation ;
- l'usurpation ;
- Réquisition ;
- Révolution ;
- Révolte ;
- Insurrection ;

- Insurrection civile qui prend les proportions d'un soulèvement ;
- Coup d'État militaire.

**Escorte médicale :** Le(s) professionnel(s) qui peut(vent) fournir une assistance médicale pendant votre transport médical en cas de maladie ou d'*accident*. L'*accompagnateur médical* est mandaté par la *compagnie* et ne peut être un ami, un *compagnon de voyage* ou un *membre de la famille*.

**Système informatique :** L'ordinateur, le matériel, le logiciel ou le système de communication ou l'appareil électronique (y compris, mais sans s'y limiter, les smartphones, les ordinateurs portables, les tablettes, les dispositifs portables), le serveur, le nuage, les microcontrôleurs ou les systèmes similaires, y compris les dispositifs d'entrée, de sortie, de stockage de données, l'équipement de réseau ou les systèmes de sauvegarde.

**Premier intervenant :** Personnel d'urgence (agent de police, technicien médical ou pompier) dont la présence est requise sur les lieux d'un *accident* ou d'une situation d'urgence pour fournir une assistance et un sauvetage immédiats.

**Sports d'escalade :** L'activité utilisant des harnais, des cordes, des crampons ou des piolets. Cela n'inclut pas l'escalade sur des surfaces artificielles à des fins récréatives, même si elle est pratiquée sous la supervision d'un instructeur.

**Transports publics locaux :** Le transporteur local ou urbain de passagers (comme les trains de banlieue, les bus urbains, le métro, les ferries, les taxis, les voitures de location avec chauffeur ou d'autres transporteurs similaires) qui *vous* transporte, *vous* ou un *autre voyageur*, sur des distances inférieures à 150 kilomètres.

**Traitement médical nécessaire :** Traitement de la maladie, de l'affection ou de la *blessure* subie, fourni par le personnel médical en charge et indiqué pour les symptômes subis. Ce traitement doit répondre aux normes de bonne pratique médicale et ne peut être administré à votre discrétion ou à celle du prestataire de soins.

**Vous ou vous :** Personnes physiques pour lesquelles la couverture d'assurance est valable.

**Transporteur :** Entreprise autorisée à transporter commercialement des passagers entre différents lieux par voie terrestre, aérienne ou maritime, moyennant le paiement d'une redevance. Ne sont pas inclus ici :

- Les sociétés de location de voitures ;
- Les *transporteurs* privés ou non commerciaux ;
- Les moyens de transport affrétés, à l'exception des transports de groupes loués par un tour opérateur ;
- Les *transports publics locaux*.

**Voyage :** Voyage à destination et/ou en provenance d'un lieu situé en dehors de votre municipalité de *résidence/domicile*, d'une durée maximale de 90 jours, initialement prévu pour commencer à la date de *départ* et se terminer à la date de *retour*. Cela n'inclut pas les *déplacements* pour recevoir des soins ou un traitement médical de quelque nature que ce soit, les déménagements, les déplacements vers et depuis votre lieu de travail.

## DURÉE DE LA COUVERTURE

La date de début et la date de fin de la *police* sont indiquées dans les conditions générales, à condition que la prime correspondante ait été payée. La *police* prend effet au moment de la souscription, sans préjudice de ce qui est indiqué pour le fonctionnement des différentes couvertures. La *Compagnie* utilisera le fuseau horaire de Rome (UTC/GMT +1) comme référence pour la date d'entrée en vigueur. La stipulation et le paiement de la prime doivent être effectués avant la *date de départ*.

La couverture ne s'applique qu'aux *événements* survenant pendant la période d'*assurance*.

Pour le calcul de la durée du *voyage*, à l'exception des voyages d'une journée, la *date de départ* et la date de retour sont considérées comme deux jours distincts.

La date de fin de validité de la *police* est indiquée sur la page de couverture de la *police*.  
Si la *police* a été souscrite en combinaison avec une réservation pour un aller simple, la couverture reste valable jusqu'au retour, mais toujours dans la limite d'une durée maximale de 90 jours.  
En outre, la *police* expirera au plus tôt :

1. 23 h 59 le jour où vous demandez l'annulation de la *police* ;
2. Avant 23 h 59 le jour où vous annulez le *voyage* auprès du *fournisseur de services de voyage* et déclarez le sinistre à la *compagnie* dans les délais prescrits ;
3. 23h59 le jour de la fin du *voyage*, en cas de retour anticipé ;

4. À 23h59 le jour où votre état de santé vous oblige à interrompre prématurément votre voyage pour suivre un traitement complémentaire dans un établissement médical ;
5. 23h59 le 90ème jour du voyage.

Toutefois, si vous devez prolonger votre voyage une fois arrivé à destination en raison d'un des événements prévus dans la *police*, la validité de la couverture sera automatiquement prolongée jusqu'à ce que vous soyez en mesure de retourner à votre *résidence/domicile* ou à votre lieu de départ ou, en cas de réintégration médicale ou d'interruption de votre voyage, dans un établissement médical pour y recevoir des soins supplémentaires.

Cette *police* est valable pour le voyage spécifique pour lequel elle a été émise et ne peut être renouvelée.

## DESCRIPTION DES GARANTIES

Dans cette section, vous trouverez le détail des garanties incluses dans votre *police*. N'oubliez pas que les garanties peuvent être soumises à des conditions spécifiques de fonctionnement ou **prévoir l'application d'exclusions**.

### A. ANNULATION OU MODIFICATION DU VOYAGE

En cas d'annulation ou de modification de votre voyage en raison d'un événement couvert énuméré ci-dessous, la *compagnie* vous remboursera les frais d'annulation ou le dépôt contractuellement facturé par un *fournisseur de services de voyage*, les frais d'annulation et les frais de modification de la réservation, à concurrence du montant maximum prévu par la couverture d'annulation ou de modification du voyage indiquée dans le résumé des garanties et déduction faite de toute indemnité déjà recouvrée. La garantie n'est valable qu'avant le départ.

En outre, si vous avez payé à l'avance pour un *hébergement* partagé et que votre *compagnon de voyage* annule le voyage en raison de l'un des événements prévus, nous vous rembourserons tous les frais supplémentaires facturés pour votre séjour.

**IMPORTANT : N'oubliez pas que vous devez informer immédiatement tous les prestataires de services de voyage de la nécessité d'annuler ou de modifier votre voyage dès que vous en avez connaissance, même si c'est un médecin qui vous déconseille de voyager. La compagnie vous remboursera dans la proportion qui existait au jour de la survenance de l'événement (articles**

1914 et 1915 du code civil). Par conséquent, si vous n'annulez pas ou ne modifiez pas immédiatement votre voyage, les frais supplémentaires facturés resteront à votre charge.

**Événements couverts :**

1. Maladie ou *blessure* qui vous affecte, vous ou votre *compagnon de voyage*, et qui est suffisamment grave pour nécessiter l'annulation du voyage. La couverture est également valable dans le cas de maladies épidémiques ou pandémiques diagnostiquées, telles que le Covid-19.

État de fonctionnement :

a. Avant d'annuler le *voyage* auprès de l'organisateur de voyages ou du *prestataire de services de voyage*, assurez-vous qu'un *médecin* certifie que l'état de santé visé au point 1 est tel qu'il empêche la participation au *voyage*.

2. Maladie ou *blessure* d'un *membre de la famille* ne voyageant pas avec vous. La couverture est également valable en cas de maladies épidémiques ou pandémiques diagnostiquées, telles que le Covid-19.

État de fonctionnement :

a. L'état de santé du *membre de la famille* doit être considéré par le *médecin* comme mettant sa vie en danger ou nécessitant une hospitalisation.

3. Votre décès ou celui de votre *compagnon de voyage*, d'un *membre de votre famille* ou d'un *chien d'assistance*, survenant pendant la période d'*assurance*.

4. Vous ou votre *compagnon de voyage* êtes *mis en quarantaine* avant le début du *voyage* parce que vous êtes exposé à.. :

a. Maladie contagieuse non classée comme *épidémie* ou *pandémie* ;

b. Maladie présentant des caractéristiques *épidémiques* ou *pandémiques* (telle que COVID-19), si les conditions suivantes sont remplies :

i. vous ou l'un de vos *compagnons de voyage* êtes placés individuellement et nominalement en isolement fiduciaire conformément aux directives fournies par les autorités compétentes en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie* ;

ii. *La quarantaine* ne s'applique pas :

- à une partie ou à la totalité d'une population ;

- à une zone géographique, à un bâtiment, à un navire ou à un aéronef (y compris un ordre ou une recommandation de confinement à domicile ou d'autres restrictions de mobilité) ;

- au lieu de départ, à la destination du *voyage* ou aux étapes intermédiaires.

Cette condition reste valable même si la *quarantaine* décrite au point 4-b -i) ci-dessus existe en parallèle.

5. *Accident de la circulation* le jour du départ impliquant *vous-même* ou votre *compagnon de voyage*.

Conditions de fonctionnement :

- a. *vous* ou un *compagnon de voyage* avez besoin de soins médicaux ; ou
- b. Le véhicule dans lequel *vous* ou votre *compagnon* voyagez doit être réparé pour pouvoir être utilisé en toute sécurité.

6. Vous êtes légalement tenu de comparaître devant un tribunal pendant la période de *voyage* initiale.

État de fonctionnement :

- a. La couverture ne s'applique pas si la comparution au tribunal s'inscrit dans le cadre de vos fonctions professionnelles en tant qu'avocat, chancelier, témoin expert, agent de la force publique ou tout autre poste qui peut nécessiter votre présence ordinaire dans une procédure judiciaire.

7. Le logement où vous avez votre *résidence/domicile* devient *inhabitable*.

8. Licenciement ou suspension du travail *vous* affectant, *vous* ou votre *compagnon*, survenant après la souscription de la *police*.

Conditions de fonctionnement :

- a. Le renvoi ou la suspension n'est pas directement imputable à votre responsabilité ou à celle de votre *compagnon de voyage* ;
- b. le contrat de travail doit avoir été conclu pour une durée indéterminée ; et
- c. Le contrat de travail doit avoir eu une durée minimale de 12 mois.

9. Nouvel emploi avec contrat à durée indéterminée *vous* concernant ou concernant votre *compagnon de voyage*, survenu après la souscription de la *police* et exigeant que vous soyez présent au travail pendant la période initialement prévue pour le *voyage*.

10. *Vous* ou votre *compagnon de voyage* déplacez votre *résidence* à une distance d'au moins 150 kilomètres en raison d'un changement de votre lieu de travail. La couverture s'étend également au déménagement de votre conjoint, concubin ou personne unie civilement à *vous*.

11. *Vous* ou votre *compagnon de voyage*, en tant que *secouriste*, êtes appelé en raison d'un *accident* ou d'une urgence (y compris une *catastrophe naturelle*) à fournir de l'aide ou des secours pendant la période initialement prévue pour le *voyage*.

12. *Vous* ou votre *compagnon de voyage* êtes convoqués devant les autorités compétentes en vue de l'adoption d'un enfant pendant la période initialement prévue pour le *voyage*.

13. Modification de la période de congé ou affectation à une nouvelle mission si *vous*, votre *compagnon de voyage* ou un *membre de votre famille* servez dans les forces armées. La guerre ou les mesures disciplinaires sont exclues.



14. Votre état de santé ou celui de  *votre compagnon de voyage*  ne vous permet pas de vous soumettre à une vaccination obligatoire pour l'entrée dans le lieu de destination.
15. Vol de vos documents de voyage ou de ceux de  *votre compagnon de voyage* .

État de fonctionnement :

- a.  *Vous*  ou  *votre compagnon de voyage*  devez prouver que vous avez fait tout ce qui était en votre pouvoir pour que vos documents soient délivrés aux autorités compétentes avant la  *date de départ*  initialement prévue.

16. Refus d'un visa touristique pour  *vous*  ou  *votre compagnon de voyage*  par les autorités du pays de destination ou de transit.

17. Votre état de grossesse dont vous avez eu connaissance après la souscription de la  *police* .

18. La naissance d'un fils ou d'une fille d'un  *membre de la famille*  auquel vous devez assister.

19. La destination est déclarée  *inhabitable* .

20. Impossibilité pour la famille de vous accueillir comme prévu pendant le  *voyage*  en dehors du pays de  *résidence/domicile*  en raison d'une maladie, d'un  *accident*  ou du décès d'un membre de la famille.

21. Evacuation obligatoire ordonnée par les autorités compétentes du lieu de destination dans les 24 heures précédant votre départ.

État de fonctionnement :

- a. La  *police*  doit avoir été souscrite avant l'ordre officiel d'évacuation.

22. Audience pour séparation de corps ou divorce  *vous*  concernant ou concernant  *votre compagnon de voyage* , à condition qu'elle soit fixée après la date de souscription de la  *police* .

État de fonctionnement :

- a. La  *police*  doit avoir été souscrite dans les 14 jours suivant la date du premier paiement du  *voyage*  ou de l' *acompte* .

23.  *Panne mécanique*  de votre véhicule ou de  *celui*  de  *votre compagnon de voyage*  survenant pendant le  *trajet*  vers le lieu de départ.

24. Vol du véhicule, le vôtre ou celui de  *votre compagnon de voyage* , qui aurait dû être utilisé pour rejoindre le lieu de départ ou comme moyen de transport principal pendant le  *voyage* .

25. Si vous ne réussissez pas l'examen final ou si vous n'êtes pas admis dans la classe suivante de l'établissement d'enseignement auquel vous êtes inscrit.



26. Le voyageur ou l'organisateur de l'événement annule le circuit ou l'événement de plusieurs jours qui constitue le but principal du voyage, s'il a été acheté avant la *date de départ*, pour les raisons suivantes :

- a. *Catastrophe naturelle* ;
- b. *Conditions météorologiques défavorables*.

Conditions de fonctionnement :

- a. la *compagnie* rembourse les frais d'*hébergement* et de transport encourus et non récupérables pour le voyage ou l'événement annulé. Toutefois, les coûts du voyage ou de l'événement annulé sont exclus.

27. Un *acte de terrorisme* survenant dans les 30 jours précédant la date de départ prévue et dans un rayon de 100 kilomètres de l'une des escales prévues dans l'itinéraire initial de votre *prestataire de voyage*.

État de fonctionnement :

- a. La couverture ne s'applique pas si un *acte de terrorisme* s'est déjà produit dans un rayon de 40 km autour de l'une des escales de votre *voyage* dans les 30 jours précédant la date d'entrée en vigueur de la *police*.

## B. RETOUR AU PAYS, POURSUITE DU VOYAGE ET PROLONGATION DU SÉJOUR

### Retour à la maison

En cas d'interruption de votre *voyage* due à un ou plusieurs des *événements* décrits ci-dessous, la *Compagnie* organise et assure la prise en charge directe ou le remboursement des frais de transport nécessaires à votre retour à votre *domicile*, à concurrence du capital maximum indiqué dans l'Aperçu des garanties et déduction faite des sommes que vous avez déjà perçues à titre d'indemnisation.

**IMPORTANT** : la *compagnie* ne paiera qu'une partie de votre nouveau billet ou la partie non remboursable de votre billet original.

### Poursuite du voyage

Si votre *voyage* est interrompu en raison d'un ou de plusieurs des *événements* décrits ci-dessous, la *compagnie* vous aidera à poursuivre votre *voyage* :

- i. prend en charge ou rembourse les frais de transport nécessaires à la poursuite du *voyage*, à concurrence du montant maximum indiqué dans le résumé des garanties et déduction faite des montants que vous avez déjà reçus à titre d'indemnisation ;
- ii. rembourse les frais d'hébergement supplémentaires facturés si votre *compagnon de voyage* avec qui vous partagez le *logement* doit interrompre le *voyage*, à concurrence du capital maximum indiqué dans le résumé des garanties et déduction faite des sommes que vous avez déjà perçues à titre d'indemnisation. La garantie fonctionne si les frais d'hébergement ont déjà été payés.

### Prolongation du séjour

En cas d'interruption de votre *voyage* due à un ou plusieurs des *événements* décrits ci-dessous, la *Compagnie* rembourse, à concurrence du capital maximum indiqué dans l'Aperçu des garanties et déduction faite des montants que vous avez déjà reçus à titre d'indemnisation, les frais supplémentaires d'*hébergement* et les frais supplémentaires de *transport public local* si vous êtes contraint de rester au lieu de destination ou au lieu d'interruption pendant une période plus longue que celle initialement prévue.

## Événements couverts :

1. Maladie ou *blessure* qui vous affecte, vous ou votre *compagnon de voyage*, et dont la gravité est telle qu'elle nécessite l'interruption de votre *voyage*. La couverture est également valable en cas de maladies épidémiques ou pandémiques diagnostiquées, telles que le Covid-19.

## État de fonctionnement :

- a. Vous ou votre *compagnon de voyage* devez subir un examen médical ou un bilan de santé avant d'interrompre le *voyage*.

2. Maladie ou *blessure* d'un *membre de la famille* ne *voyageant pas avec vous*. La couverture s'applique également en cas de maladie épidémique ou pandémique diagnostiquée, telle que Covid-19.

## État de fonctionnement :

- a. L'état de santé du *membre de la famille* doit être considéré par le *médecin* comme mettant sa vie en danger ou nécessitant une hospitalisation.

3. Votre décès ou celui de votre *compagnon de voyage*, d'un *membre de votre famille* ou d'un *chien d'assistance* survenant pendant la durée de la *police*.

4. Vous ou votre *compagnon de voyage* êtes *mis en quarantaine* pendant le *voyage* parce que vous êtes exposé à.. :

- a. Maladie contagieuse non classée comme *épidémie* ou *pandémie* ;
- b. Maladie présentant des caractéristiques *épidémiques* ou *pandémiques* (telle que COVID-19), si les conditions suivantes sont remplies :

- i. vous ou l'un de vos *compagnons de voyage* êtes placés individuellement et nominalement en isolement fiduciaire conformément aux directives fournies par les autorités compétentes en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie* ;
- ii. La *quarantaine* ne s'applique pas :
  - à une partie ou à la totalité d'une population ;
  - à une zone géographique, à un bâtiment, à un navire ou à un aéronef (y compris une ordonnance ou une recommandation d'assignation à résidence ou d'autres restrictions de mobilité) ;
  - au lieu de départ, à la destination du *voyage* ou aux étapes intermédiaires.

Cette condition reste valable même si la *quarantaine* décrite au point 4-b -i) ci-dessus existe en parallèle.

5. *Accident de la circulation* survenant au cours du *voyage* et impliquant *vous-même* ou votre *compagnon de voyage*.

## Conditions d'utilisation :

- a. vous ou votre *compagnon de voyage* avez besoin d'un traitement médical ; ou
- b. le véhicule doit être réparé pour pouvoir être utilisé en toute sécurité.

6. Vous êtes légalement tenu de vous présenter devant le tribunal pendant la période de *voyage* initiale.

État de fonctionnement :

- a. La couverture ne s'applique pas si la comparution au tribunal s'inscrit dans le cadre de vos fonctions professionnelles en tant qu'avocat, chancelier, témoin expert, agent de la force publique ou tout autre poste qui peut vous obliger à être présent dans une procédure judiciaire de manière routinière.

7. Le logement où vous avez votre *résidence/domicile* devient *inhabitable*.

8. Vous ou votre *compagnon de voyage*, en tant que *secouriste*, êtes appelé en raison d'un *accident* ou d'une urgence (y compris une *catastrophe naturelle*) à fournir de l'aide ou des secours pendant la période initialement prévue pour le *voyage*.

9. Vous ou votre *compagnon de voyage* êtes passagers d'un avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un navire détourné.

10. Changement de période de congé ou affectation à un nouveau poste si vous, votre *compagnon de voyage* ou un *membre de votre famille* servez dans les forces armées. La guerre ou les mesures disciplinaires sont exclues.

11. Vous ne pouvez pas utiliser au moins la moitié des jours de *voyage* prévus pour l'une des raisons suivantes :

- A. Retard du *transporteur*. L'annulation du moyen de transport avant la *date de départ* n'est pas considérée comme un retard ;
- B. Grève déclenchée après la souscription de la *police* ;
- C. *Catastrophe naturelle* ;
- D. Routes fermées ou impraticables en raison de *conditions météorologiques défavorables*

;

- E. Perte ou vol des documents de *voyage* qui ne peuvent être remplacés à temps pour poursuivre le *voyage* ;
  - i. Vous devrez prouver qu'il n'était objectivement pas possible d'obtenir à temps des documents de remplacement auprès des autorités compétentes.

F. Les troubles civils, à moins qu'ils n'atteignent le niveau du *risque politique*.

12. Un *transporteur* vous refuse l'embarquement, à vous ou à votre *compagnon de voyage*, au motif que vous êtes suspecté d'être atteint d'une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que le COVID-19). La garantie ne s'applique pas en cas de refus de se conformer à la réglementation en vigueur ou de non-respect des conditions d'entrée sur le lieu de destination.

13. La naissance d'un fils ou d'une fille d'un *membre de la famille* auquel vous devez assister.

14. La destination est déclarée *inhabitable*.

15. Incapacité d'une famille à vous accueillir comme prévu pendant votre *voyage* en dehors de votre pays de résidence en raison d'une maladie, d'une *blessure* ou du décès d'un membre de la famille.

16. Evacuation obligatoire ordonnée par les autorités compétentes de votre lieu de destination au cours de votre voyage.

État de fonctionnement :

- a. La *police* doit avoir été souscrite avant l'ordre officiel d'évacuation.

17. *Défaillance mécanique* de votre véhicule ou de celui de votre *compagnon de voyage* pendant le voyage qui ne permet pas son utilisation en toute sécurité.

18. Vol du véhicule, le vôtre ou celui de votre *compagnon de voyage*, qui aurait dû être votre principal moyen de transport pendant le voyage.

### C. ARRIVÉE RETARDÉE À DESTINATION

Si votre voyage ou celui de votre *compagnon de voyage* est retardé en raison d'un des événements couverts, la *compagnie* rembourse les frais suivants, déduction faite des indemnités déjà perçues et à concurrence du montant maximum indiqué dans le résumé de la couverture :

- i. Vous serez remboursé des frais de voyage payés à l'avance et non utilisés, ainsi que des frais supplémentaires que vous avez engagés dans les 24 heures continues pour les repas, l'*hébergement*, les frais de téléphone et les transports publics locaux. Le remboursement s'effectue dans la limite du plafond indiqué dans le résumé des garanties.
- ii. les frais de transport nécessaires pour rejoindre la prochaine étape d'une croisière ou d'un circuit réservé, en cas de retard entraînant un départ manqué
- iii. les frais de transport nécessaires pour atteindre votre destination ou pour rentrer chez vous si vous manquez votre vol ou votre train en raison d'un retard des *transports publics locaux* en direction de l'aéroport ou de la gare de départ.

**NOTE : Les frais facturés par le transporteur ou le prestataire de services de voyage ne sont pas remboursés.**

Le retard doit être au moins égal au retard minimum indiqué dans le résumé des garanties et causé par l'un des événements couverts suivants :

1. Retard du *transporteur* ;
2. Grève déclenchée après la souscription de la *police* ;
3. *Quarantaine* pendant le voyage en raison d'une exposition à :
  - a. Maladie contagieuse non classée comme *épidémie* ou *pandémie* ;
  - b. Maladie présentant des caractéristiques *épidémiques* ou *pandémiques* (telle que COVID-19), si les conditions suivantes sont remplies :
    - i. vous ou l'un de vos *compagnons de voyage* êtes placés individuellement et nominalement en isolement fiduciaire conformément aux directives fournies par les autorités compétentes en raison d'une épidémie ou d'une *pandémie* ;

ii. La *quarantaine* ne s'applique pas :

- à une partie ou à la totalité d'une population ;
- à une zone géographique, à un bâtiment, à un navire ou à un aéronef (y compris un ordre ou une recommandation de confinement à domicile ou d'autres restrictions de mobilité) ;
- au lieu de départ, à la destination du voyage ou aux étapes intermédiaires.

Cette condition reste valable même si la *quarantaine* décrite au point 3-b -i) ci-dessus existe en parallèle.

3. *Catastrophe naturelle* ;

5. Vol ou perte des documents de voyage ;

6. Le détournement d'avion, sauf s'il s'agit d'un *acte de terrorisme* ;

7. Les troubles civils, à moins qu'ils n'atteignent le niveau du *risque politique* ;

8. *Accident de la circulation* ;

9. Un *transporteur* vous refuse l'embarquement, à vous ou à votre *compagnon de voyage*, au motif que vous êtes suspecté de souffrir d'une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que le COVID-19). La garantie ne s'applique pas si le refus d'embarquement est dû au fait que vous avez refusé de vous conformer à la réglementation en vigueur ou que vous n'avez pas respecté les conditions d'entrée sur le lieu de destination.

## D. BAGAGLIO

En cas de non-livraison par le *transporteur aérien* ou un autre *prestataire de services de voyage*, de vol ou de détérioration des *bagages* pendant le *voyage*, la *compagnie* rembourse le montant le plus bas indiqué ci-dessous. Le remboursement s'effectue dans la limite du montant maximum prévu dans l'Aperçu des garanties et déduction faite des indemnités déjà versées :

- i. Coût de remplacement des *bagages* perdus, endommagés ou volés à la valeur marchande d'un article égal ou similaire, réduit de 10 % pour chaque année complète d'utilisation à partir de la date d'achat initiale et jusqu'à un maximum de 50 % ;
- ii. Frais de réparation des *bagages* endommagés.

Conditions de fonctionnement :

- a. Vous avez pris toutes les mesures nécessaires pour conserver vos *bagages* en bon état ou pour les récupérer ;
- b. Dans les 24 heures suivant la découverte de l'*événement*, vous devez faire une déclaration auprès des autorités locales compétentes et faire une déclaration au *transporteur*, à l'*hôtel* ou au *voyagiste*. La déclaration, dont vous devez conserver une copie, doit contenir une description complète des objets et de leur valeur ;
- c. En cas de vol d'*objets de grande valeur*, vous devez déposer une plainte auprès des autorités de police et en conserver une copie ;
- d. Vous devez fournir les reçus originaux ou toute autre preuve d'achat des articles perdus, endommagés ou volés. **En l'absence d'un tel document**, la *Compagnie* indemniserá **jusqu'à 50**

**% du coût de remplacement de l'article perdu, endommagé ou volé par un article égal ou équivalent ;**

- e. En cas de vol ou de perte d'un appareil mobile, vous devez avertir votre opérateur téléphonique et demander le blocage de l'appareil.

**Ils sont exclus :**

- 1. Voitures, motos, moteurs, avions, bateaux, tous les autres types de véhicules et leurs accessoires et équipements ;**
- 2. Bicyclettes, skis et snowboards (sauf s'ils sont confiés à un transporteur) ;**
- 3. Prothèses auditives, lunettes et lentilles de contact ;**
- 4. Prothèses et appareils orthopédiques, prothèses dentaires ;**
  
- 5. Consommables, médicaments, matériel médical et denrées périssables ;**
- 6. Billets, passeports, timbres, actes et tout autre document ;**
- 7. Argent, devises, cartes de crédit, lettres de change, instruments négociables, chèques de voyage, titres, lingots et clés ;**
  
- 8. Tapis ;**
- 9. Antiquités et objets d'art ;**
- 10. Objets fragiles ;**
- 11. Armes à feu et autres armes, y compris les munitions ;**
- 12. Biens incorporels, y compris les logiciels et les données électroniques ;**
  
- 13. Outils utilisés dans l'exercice de l'activité professionnelle ;**
- 14. Biens ne vous appartenant pas ;**
- 15. Objets de grande valeur volés dans une voiture, qu'elle soit verrouillée ou non ;**
  
- 16. Animaux, y compris leurs dépouilles ;**
- 17. Bagages si :**
  - a. expédié, sauf s'il est confié à votre transporteur ;**
  - b. Contenues dans une remorque de voiture ou placées sur celle-ci ;**
  - c. Sans surveillance dans un véhicule à moteur non verrouillé ;**
  - d. Sans surveillance, visible de l'extérieur, dans un véhicule à moteur, même si le véhicule lui-même a été verrouillé ;**
- 18. Bagages perdus, oubliés ou égarés pendant qu'ils sont sous votre garde.**

## E. RETARD DANS LA LIVRAISON DES BAGAGES

En cas de retard dans la livraison des *bagages* dû à une cause imputable au *transporteur* aérien ou à un autre *prestataire de services de voyage* pendant votre *voyage*, la *compagnie* rembourse les frais d'achats de première nécessité engagés jusqu'à la livraison des *bagages*, mais en tout état de cause jusqu'au montant maximum indiqué dans le résumé des garanties.

Conditions de fonctionnement :

- a. Le retard dans la livraison des *bagages* doit être au moins égal au retard indiqué dans la section "Résumé des garanties".
- b. Si vous n'avez pas les reçus prouvant les dépenses encourues, le montant maximum que la *Compagnie* peut payer est le montant indiqué dans le Résumé de la couverture. La couverture n'est pas valable pour le *voyage de retour*.

## F. FRAIS MÉDICAUX

Si la couverture est activée pour l'une des raisons suivantes, la *compagnie* prend en charge les *frais habituels* que vous avez engagés pour les soins médicaux susmentionnés et rembourse les frais engagés pour les soins dentaires urgents, à concurrence du montant maximum indiqué pour la couverture des frais médicaux dans le résumé de la couverture (les soins dentaires sont soumis à la sous-limite indiquée) :

1. Maladie ou *blessure* soudaine et inattendue survenant pendant le *voyage* et pouvant causer des dommages graves si elle n'est pas traitée avant le retour au pays. La couverture est également valable en cas de maladies épidémiques ou pandémiques diagnostiquées, telles que le Covid-19.
2. Soins dentaires à la suite d'un *accident*, d'une infection dentaire, de la perte d'un plombage ou de la cassure d'une dent survenus pendant le *voyage* et nécessitant un traitement.

La *Compagnie* assure le paiement direct des frais d'hospitalisation et de chirurgie ou le remboursement de tous les autres frais médicaux dans la limite des montants maximums et des sous-limites indiqués dans le résumé de la couverture. Il est précisé que le paiement ne peut être effectué que si l'établissement où vous êtes admis accepte le paiement direct.

**IMPORTANT : Si vous avez souscrit plusieurs polices pour le même risque, vous devez, en cas de sinistre, informer toutes les compagnies d'assurance en indiquant à chacune d'elles le nom des autres (art. 1910 et suivants du code civil).**

**AVERTISSEMENT : En cas d'urgence, vous devez contacter les services d'urgence officiels (tels que, par exemple, le service 112 en Europe ou 911 aux États-Unis). La Société ne peut en aucun cas remplacer ou constituer une alternative au service public d'urgence médicale.**

Conditions d'exploitation et exclusions

- a. Les prestations sont accordées pour le traitement d'une affection médicale nécessitant des soins urgents et doivent être fournies par un *médecin*, un dentiste, un hôpital ou un autre établissement autorisé à pratiquer la médecine ou l'art dentaire.



b. La *Compagnie* ne prend pas en charge les frais médicaux encourus après l'expiration de la présente *police*.

c. Cette *police* couvre les frais encourus en cas de maladie ou d'*accident* pendant le voyage.

d. La *Compagnie* ne prend pas en charge les frais de traitement ou de services non urgents. Sont notamment exclus les frais suivants

1. Chirurgie esthétique facultative ou traitements de nature esthétique ;

2. Examens de contrôle annuels ou de routine ;

3. Les soins de longue durée, c'est-à-dire les soins de longue durée dispensés à la suite d'une perte d'autonomie ;

4. Thérapies de désensibilisation pour les patients allergiques, à moins que la réaction allergique ne mette en jeu le pronostic vital ;

5. Examens ou traitements résultant de la perte ou de la détérioration d'appareils auditifs, de prothèses dentaires, de lunettes et de lentilles de contact ;

6. La physiothérapie, la rééducation ou les soins palliatifs, sauf s'ils sont nécessaires à la stabilisation d'une maladie ou d'un *accident* ;

7. Traitements expérimentaux ;

8. Tout autre service médical ou dentaire non urgent.

## G. ASSISTANCE AUX VOYAGES

### IMPORTANT :

- En cas d'urgence ou de danger de mort, contactez immédiatement les services d'urgence officiels de votre lieu de résidence.
- L'*entreprise* ne peut en aucun cas se substituer aux organismes officiels de secours.
- La *Compagnie* opère conformément aux lois et règlements en vigueur au lieu de destination, de départ ou d'étapes intermédiaires. L'octroi des prestations est soumis à toutes les limitations et mesures imposées par les autorités nationales ou internationales compétentes.

### Transport médical (du lieu de l'événement au centre médical le mieux équipé le plus proche)

En cas de maladie ou de *blessure*, y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que le COVID-19 pendant le voyage, la *compagnie* remboursera les frais encourus pour le transport d'urgence du lieu de l'événement jusqu'au cabinet d'un *médecin* ou à un établissement médical proche. Dans le cas où la *compagnie* détermine que l'établissement médical de premiers soins ou de première hospitalisation n'est pas en mesure de fournir le *traitement médical nécessaire* et approprié à votre cas :

1. L'équipe *médicale* de la *Compagnie* consultera votre *médecin* local pour obtenir les informations nécessaires à l'évaluation de votre état de santé afin de convenir des mesures les plus appropriées ;



2. La *Compagnie*, avec l'avis du *médecin* local, identifiera l'*hôpital* ou autre centre médical le mieux équipé pour la pathologie subie, organisera votre transport et en supportera les frais ;
3. Si elle le juge nécessaire, l'*entreprise* fournit à ses frais une *escorte médicale*.

Conditions d'exploitation applicables aux points 1, 2 et 3 ci-dessus :

- a. En cas de nécessité qui n'est pas de nature urgente ou vitale, *vous* ou quelqu'un en votre nom doit contacter la *Compagnie* pour permettre l'organisation en temps utile d'un transport médical. Si *vous* y procédez directement et sans autorisation préalable, la *Compagnie* vous remboursera jusqu'à concurrence du montant qu'elle aurait engagé si elle l'avait organisé elle-même. En outre, la *Compagnie* décline toute responsabilité en cas de transport par des tiers non mandatés par la *Compagnie*.
- b. Les transports sanitaires doivent être organisés et gérés par du personnel médical autorisé dans les pays où il exerce ;
- c. Si *vous* ne tenez pas compte des instructions données par l'équipe d'assistance médicale chargée de traiter votre cas, la *Compagnie* est déchargée de toute responsabilité quant aux conséquences de vos actes et se réserve le droit de suspendre l'assistance.
- d. Le transport médical peut être effectué sous réserve de la disponibilité de fournisseurs qualifiés.

**Rapatriement médical (rapatriement à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue au cours d'un voyage)**

En cas de maladie ou de *blessure* grave (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que le COVID-19) survenant pendant votre *voyage*, l'équipe médicale de la *compagnie* évaluera, en accord avec votre *médecin* traitant, si votre état de santé permet un retour médical. La *compagnie* fournira :

1. l'organisation et le paiement direct de votre transport de retour de votre *voyage* par un *transporteur* commercial, un avion sanitaire ou tout autre moyen jugé approprié en fonction de votre état de santé. Si le transport est effectué par un *transporteur* commercial, le rapatriement sera effectué dans la même classe de service que celle réservée à l'origine, moins les billets non utilisés. La *compagnie* assure le rapatriement vers :
  - a. *Résidence/domicile* ;
  - b. Un lieu de votre choix dans votre pays de *résidence* ;
  - c. Un établissement médical compétent pour votre *résidence/domicile* ou à l'endroit de votre choix en *Italie*. L'établissement médical identifié doit être considéré comme adapté à un traitement médical continu et approuvé par l'équipe médicale de la *compagnie*. En outre, la disponibilité pour votre acceptation en tant que patient doit être confirmée.
2. Fournir une *escorte médicale*, en prenant en charge les frais y afférents, si l'équipe médicale le juge nécessaire.

Conditions de fonctionnement :

- a. Les transports utilisant des services spéciaux ne peuvent être effectués que s'ils sont jugés nécessaires pour votre état (par exemple, l'occupation de plusieurs sièges pour un seul passager).
- b. En cas de nécessité ne présentant pas un caractère d'urgence ou de danger de mort, *vous* ou quelqu'un en votre nom prend contact avec la *Compagnie* pour permettre l'organisation en temps utile du rapatriement médical. Si *vous* y procédez directement et sans autorisation préalable, la *Compagnie* vous remboursera jusqu'à concurrence du montant qu'elle aurait encouru si elle l'avait organisé elle-même. En outre, la *Compagnie* décline toute responsabilité en cas de transport par des tiers non mandatés par elle.
- c. La réadmission médicale doit être organisée et gérée par le personnel médical autorisé dans les pays où il exerce ;
- d. Si *vous* ne tenez pas compte des instructions données par l'équipe d'assistance médicale chargée de traiter votre cas, la *compagnie* est déchargée de toute responsabilité pour les conséquences de vos actes et se réserve le droit de suspendre l'assistance.
- e. La réadaptation médicale peut être effectuée en fonction de la disponibilité de fournisseurs qualifiés.

### **Voyage de retour d'un *membre de la famille* ou d'une personne désignée**

En cas d'*hospitalisation* (y compris l'*hospitalisation* due à une maladie épidémique ou pandémique, telle que Covid 19), avec un pronostic de plus de 72 heures, ou dans le cas où votre *voyage de retour* constitue un danger pour votre vie en raison de votre état de santé, la *Compagnie* organise le transport aller-retour d'un *membre de votre famille* ou d'une personne que *vous* aurez indiquée pour vous assister. La *compagnie* prend en charge les frais de transport en classe économique et rembourse les frais d'hébergement du *membre de la famille* ou de la personne que *vous* avez désignée, jusqu'à concurrence du montant maximum indiqué dans le résumé de la couverture.

État de fonctionnement :

- a. *Vous*, ou une personne agissant en votre nom, devez prendre contact avec la *Compagnie* pour permettre l'organisation en temps utile du *voyage* du *membre de la famille* ou de la personne indiqué(e). Si *vous* procédez directement et sans autorisation préalable, la *Compagnie* vous remboursera jusqu'à concurrence du montant qu'elle aurait encouru si *vous* aviez organisé vous-même le voyage. En outre, la *Compagnie* décline toute responsabilité pour les transports effectués par des tiers non mandatés par la *Compagnie*.

### **Retour des mineurs et des personnes à charge**

En cas de décès pendant le *voyage* ou de pronostic d'*hospitalisation* (y compris l'*hospitalisation* causée par une maladie épidémique ou pandémique, telle que Covid 19), qui dépasse 24 heures, la *Compagnie* organise et prend en charge les frais de transport des mineurs ou des personnes à votre charge *voyageant* avec *vous* et qui nécessitent une surveillance et des soins continus. La *Compagnie* organise le transport vers :

1. *Résidence/domicile* ;
2. Un lieu de votre choix dans votre pays de *résidence*.

Si l'*entreprise* l'estime nécessaire, elle fournira à un *membre adulte de la famille* un billet aller-retour afin qu'il puisse accompagner les mineurs ou les personnes à charge nécessitant une surveillance et des soins continus.

La *société* organisera et prendra en charge les frais de transport pour le voyage de retour dans la même classe de service que celle réservée à l'origine, déduction faite de tous les billets non utilisés récupérés.

Conditions de fonctionnement :

- a. Cette prestation n'est accordée qu'en cas d'*hospitalisation* ou de décès, à condition qu'aucun autre *membre adulte de la famille voyageant avec vous* ne soit en mesure de s'occuper des mineurs ou des personnes à charge ;
- b. *Vous*, ou une personne agissant en votre nom, devez prendre contact avec l'*Entreprise* pour permettre l'organisation du *voyage* en temps utile. Si vous procédez directement et sans autorisation préalable, la *Compagnie* vous remboursera jusqu'à concurrence du montant qu'elle aurait encouru si vous aviez pris vous-même les dispositions nécessaires. En outre, l'*Entreprise* décline toute responsabilité pour les transports effectués par des tiers non mandatés par l'*Entreprise*.

### **Retour du corps**

La *Compagnie* organisera et prendra en charge les frais nécessaires au retour du corps à :

1. Lieu d'inhumation au *domicile/domicile* ;
2. Autre lieu d'inhumation indiqué dans le pays de *domicile*.

Conditions de fonctionnement :

- a. L'*entreprise* est contactée sans délai pour organiser le retour de la dépouille. Si la *Société* procède directement et sans autorisation préalable, elle sera remboursée à concurrence du montant qu'elle aurait encouru si elle avait pris elle-même ces dispositions. En outre, la *Société* décline toute responsabilité pour les transports effectués par des tiers non mandatés par la *Société*.
- b. La mort survient pendant le *voyage*.

Si un *membre de la famille* décide d'organiser les funérailles, l'enterrement ou l'incinération sur le lieu du décès, la *compagnie* rembourse les frais y afférents jusqu'à concurrence du montant qui aurait été engagé pour le retour du corps.

### **Recherche et sauvetage**

En cas de disparition au cours du *voyage* ou de sauvetage, la *compagnie* rembourse les frais de recherche et de sauvetage effectués par les organismes compétents jusqu'à concurrence du montant maximum indiqué dans le résumé de la couverture.

## **H. AUTRES SERVICES D'ASSISTANCE AUX VOYAGES**

Si vous avez besoin d'aide pendant votre *voyage*, le centre d'opérations de l'*entreprise*, grâce à son réseau mondial et à son équipe multilingue, organise et fournit les services suivants 24 heures sur 24

**Trouver un *médecin* ou un établissement de santé**

En cas de nécessité pendant le *voyage*, la *compagnie* identifie et vous fournit les coordonnées d'un *médecin* ou d'un établissement médical.

**Suivi de la santé pendant l'hospitalisation**

En cas d'hospitalisation, le personnel médical de la *Compagnie* sera en contact permanent avec *vous* et votre *médecin* traitant à destination. A votre demande et avec votre accord, la *Compagnie* peut informer les *membres de votre famille* et votre *médecin* personnel de votre état de santé.

**Réémission des documents de voyage**

En cas de perte ou de vol de votre passeport ou d'autres documents de *voyage*, la *compagnie* vous mettra en contact avec les bureaux chargés de remplacer les documents.

**Interprète disponible**

En cas de nécessité médicale, la *Compagnie* mettra également un interprète à votre disposition pour faciliter vos contacts avec les *médecins* traitants.

**Avance de fonds**

Si votre *voyage* est retardé ou interrompu et que vous avez besoin d'argent supplémentaire pour couvrir des dépenses imprévues, la *compagnie* vous aidera à organiser le transfert de fonds de votre famille ou de toute autre personne que *vous aurez* désignée.

**Constat juridique**

En cas de besoin pendant le *voyage*, la *compagnie* vous fournira les coordonnées d'un avocat pour vous permettre de régler les litiges sur place.

**Envoi de messages urgents**

A votre demande, l'*entreprise* transmettra les messages urgents à une personne à domicile.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Cette section énonce les exclusions générales applicables à toutes les couvertures de la *police*. Une "exclusion" est un événement, un fait ou une circonstance qui n'est pas couvert par la présente *police* et pour lequel la *Compagnie* ne fournira pas de couverture et n'effectuera pas de paiements conformément aux conditions générales d'assurance.

Cette *police* ne prévoit aucune couverture, aucun paiement ou service pour toute activité qui enfreint une loi ou un règlement applicable ou si votre nom figure sur la liste des personnes signalées par des organismes internationaux, y compris, mais sans s'y limiter, les sanctions économiques/commerciales ou les embargos.

Cette *police* ne couvre pas les événements découlant directement ou indirectement d'un *voyage* effectué contre l'avis ou les restrictions du gouvernement ou d'une autre autorité publique compétente du pays ou du lieu de destination, ou contre l'avis d'un *médecin*.

Cette *police* ne couvre pas les événements découlant directement ou indirectement de l'une des exclusions générales suivantes si elles *vous* concernent, ou concernent un *compagnon de voyage* ou un *membre de votre famille* :

1. Tout sinistre, état ou événement connu, prévisible ou attendu au moment de la souscription de la *police* ;
2. *Pathologies préexistantes* ;
3. Vos actes d'automutilation, y compris le suicide ou la tentative de suicide ;
  
4. Grossesse ou accouchement normal et sans complication, sauf dans les cas expressément mentionnés et couverts par les garanties Annulation ou modification de voyage et Retour au domicile, Poursuite du voyage, Prolongation de séjour ;
5. Traitement de la stérilité ou avortement volontaire ;
  
6. Abus de drogues ou d'alcool, et tout symptôme physique associé. Ceci ne s'applique pas aux médicaments prescrits par un médecin et utilisés conformément à l'ordonnance ;
7. Les actes commis avec l'intention de nuire ou par négligence grave par vous ou votre *compagnon de voyage* ;
8. Service en tant que membre d'équipage, stagiaire ou instructeur/stagiaire à bord d'un aéronef, d'un véhicule commercial ou d'un navire commercial ;
9. Participation à des compétitions sportives professionnelles ou semi-professionnelles et à des épreuves connexes ;
10. Participation à des compétitions ou à des répétitions de sport amateur pendant le *voyage*. La participation à des compétitions et à des tournois sportifs informels et récréatifs organisés par des hôtels, des centres de villégiature ou des compagnies de croisière pour divertir leurs clients est exclue ;
11. La participation à des sports extrêmes et à des activités à risque en général et la pratique des activités suivantes en particulier
  - a. Le parachutisme, le base jumping, le deltaplane ou le parachutisme ;
  
  - b. le saut à l'élastique ;
  - c. Spéléologie, descente en rappel ou descente de grottes ;
  
  - d. Ski ou snowboard en dehors des pistes balisées ou dans une zone accessible par hélicoptère ;
  - e. *Sports d'escalade* ou d'escalade libre ;
  - f. Toute *activité à haute altitude* ;
  - g. Combat personnel ou sports de combat ;
  - h. Course ou entraînement avec un véhicule à moteur ou une embarcation ;
  
  - i. Plongée sous-marine ;
  - j. Plongée sous-marine à une profondeur supérieure à 20 mètres ou sans moniteur de plongée.
12. Acte *illégal* entraînant une condamnation, sauf si *vous*, un *compagnon de voyage* ou un *membre de votre famille* est victime d'un tel acte ;
  
13. *Epidémie* ou *pandémie*, sauf si une *épidémie* ou une *pandémie* est expressément mentionnée et incluse dans la couverture des garanties Annulation ou modification du voyage, Retour au domicile, Poursuite du voyage, Prolongation de séjour, Frais médicaux et Assistance voyage ;
  
14. *Catastrophes naturelles*, sauf dans les cas expressément prévus pour l'annulation ou la modification du voyage, le retour au domicile, la poursuite du voyage, la prolongation du séjour ou l'arrivée retardée à destination ;

15. Pollution de l'air, de l'eau ou autre, ou menace d'émission de polluants, y compris la pollution ou la contamination thermique, biologique et chimique ;
16. Réactions nucléaires ou radiations, contamination radioactive ;
17. Guerre ou actes de guerre ;
18. Les obligations militaires, sauf celles qui sont expressément couvertes par les garanties Annulation ou modification du voyage, Retour au domicile, poursuite du voyage, prolongation du séjour ;
19. Troubles civils, sauf si les troubles civils sont expressément mentionnés et couverts pour les garanties Retour au domicile, Poursuite du voyage, Prolongation du séjour ou Arrivée retardée à destination ;
20. *Les actes de terrorisme*, sauf s'ils sont expressément mentionnés et couverts par les garanties Annulation ou modification du voyage, Retour au domicile, Poursuite du voyage, Prolongation du séjour ou Arrivée retardée à destination. Cette exclusion ne s'applique pas aux garanties Frais médicaux et Assistance voyage ;
21. *Risque politique* ;
22. *Risque cybernétique* ;
23. Actes, avis/avis de voyage ou interdictions émanant de tout gouvernement ou autorité publique, à l'exception de ce qui est expressément prévu dans les garanties Annulation ou modification du voyage, Retour au domicile, Poursuite du voyage, Prolongation du séjour ;
24. Arrêt total des activités d'un *fournisseur de services de voyage* en raison de la situation économique, avec ou sans dépôt de bilan ;
25. Restrictions appliquées par les *prestataires de services de voyage* à tout *bagage*, y compris les fournitures et équipements médicaux ;
26. L'usure normale, les défauts de matériaux ou de fabrication ;
27. *Voyage* entrepris dans l'intention de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit.

IMPORTANT : Vous n'aurez pas droit à un remboursement si :

1. Les billets des *transporteurs* n'indiquent pas les dates de *voyage* ;
2. Les dates de *voyage* communiquées ne correspondent pas aux dates de *voyage* réelles. Si la *police* est émise dans le cadre d'un *voyage* aller simple ou pour le couvrir, seule la *date de départ* indiquée est valable.

Obligations en cas de sinistre :

*vous* ou quelqu'un en votre nom :

### **ANNULATION OU MODIFICATION DU VOYAGE**

Dans les 5 jours suivant la date à laquelle l'événement s'est produit, après avoir annulé le séjour auprès du *prestataire de services de voyage* où il a été réservé, vous devez

a. déposer une plainte écrite auprès de la *société*, en indiquant

1. données personnelles et adresse ;
2. le numéro de réservation ;
3. la lettre/le courriel de sanction émis par le *prestataire de services de voyage* ;
4. le nom et l'adresse de la banque, le code IBAN, le code SWIFT dans le cas d'un compte étranger et le nom du titulaire du compte s'il est différent du titulaire du compte ;
5. une documentation objective prouvant la cause du retrait, en original ; s'il s'agit d'un certificat médical, le certificat doit indiquer la pathologie et l'adresse où se trouve la personne malade ou blessée ;

b. dans les plus brefs délais (au plus tard dans les 5 jours), il doit envoyer les documents et données suivants :

1. des documents prouvant le lien entre *vous* et l'autre partie, le cas échéant, à l'origine de l'annulation ;
2. le contrat de voyage/séjour avec les reçus de paiement, en copie ;
3. copie du document prouvant la rétention de la pénalité ou de la caution délivrée par le *prestataire de services de voyage* et documents de voyage originaux, pour une pénalité de 100 % ;
4. le code fiscal du bénéficiaire du paiement, conformément à la loi n° 248 du 4 août 2006.

Il est également possible de déclarer le sinistre par l'intermédiaire du site web [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com) dans la section "Déclarer votre sinistre" dans les mêmes délais que ceux indiqués ci-dessus.

### **ARRIVÉE RETARDÉE À DESTINATION**

Déclarer la réclamation (par écrit) à la *Compagnie* dans les 10 jours suivant le retour, en précisant

1. les circonstances de l'événement ;
2. document prouvant la cause de l'accident ;
3. les données personnelles ;
4. le code fiscal et l'adresse ;
5. le nom du titulaire du compte et le code IBAN, le code SWIFT dans le cas d'un compte étranger et le nom du titulaire du compte s'il est différent du titulaire du compte ;
6. numéro de *police* communiqué dans l'e-mail de confirmation de l'achat.

Dès que possible (pas nécessairement dans les 10 jours suivant le retour), envoyer par la poste :

1. copie de la *politique* ;
2. déclaration de réservation ;



3. les preuves de dépenses.

Il est également possible de déclarer le sinistre par l'intermédiaire du site web [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com) dans la section "Déclarer votre sinistre" dans les mêmes délais que ceux indiqués ci-dessus.

### **BAGAGES**

Vous devez informer la *société* dans les 30 jours suivant votre retour, quelle que soit la méthode de notification :

1. numéro de *police* ;
2. les données à caractère personnel ;
3. le nom et l'adresse de la banque, le code IBAN, le code SWIFT dans le cas d'un compte étranger et le nom du titulaire du compte s'il est différent du titulaire du compte ;
4. le code fiscal du bénéficiaire du paiement, conformément à la loi n° 248 du 4 août 2006,

en envoyant également :

### **En cas de vol, d'agression, de cambriolage, d'incendie**

- a. une déclaration, en original, présentée à l'autorité compétente du lieu où l'événement s'est produit, avec une liste détaillée des objets volés ou brûlés et des documents prouvant leur valeur ;
- b. en cas de vol de *bagages* confiés à un tiers, également une copie de la plainte adressée à l'hôtelier ou au transporteur à qui les *bagages* ont été confiés.

### **En cas de retard ou de non-livraison par le *transporteur* aérien ou d'altération du contenu**

- a. Rapport sur les irrégularités de propriété, en copie ;
- b. le billet d'avion et le ticket de *bagage*, en copie ;
- c. la réponse du *transporteur* aérien indiquant la date et l'heure du retour tardif, de l'altération ou de la défaillance définitive et le montant payé par le *transporteur* aérien ;
- d. une liste détaillée des objets non restitués ou enlevés et des documents prouvant leur valeur ;
- e. les reçus d'achat originaux pour les effets personnels achetés en cas d'urgence ;
- f. le reçu du paiement de la location du matériel de puériculture, en copie.

### **En cas de dommage, de retard ou de non-livraison par le *transporteur* aérien de fauteuils roulants et d'autres aides pour les personnes handicapées**

- a. Rapport sur les irrégularités de propriété, en copie ;
- b. le billet d'avion et le ticket de *bagage*, en copie ;
- c. la réponse du *transporteur* aérien indiquant la date et l'heure du retour tardif, de l'altération ou de la défaillance finale et le montant payé par le *transporteur* aérien ;
- d. le reçu de paiement attestant de la location, de la réparation ou de l'achat de fauteuils roulants et d'autres aides pour les personnes handicapées.

### **FRAIS MÉDICAUX/ASSISTANCE VOYAGE/RETOUR AU DOMICILE, POURSUITE DU VOYAGE ET PROLONGATION DU SÉJOUR**

**Pour toute demande d'assistance**, il convient de contacter immédiatement le centre d'opérations 24 heures sur 24, en précisant :

1. le numéro de la *police* ;



2. données personnelles, code fiscal et adresse.

**Pour les demandes de remboursement de frais médicaux directement encourus** veuillez envoyer une demande écrite à la *compagnie* dans les 10 jours suivant votre retour, en précisant

- a. les circonstances de l'événement ;
- b. données personnelles, code fiscal et adresse ;
- c. le nom du titulaire du compte et le code IBAN, le code SWIFT dans le cas d'un compte étranger et le nom du titulaire du compte s'il est différent du titulaire du compte.

Joindre :

- a. l'indication du numéro de *police* ;
- b. un certificat médical ou un document prouvant l'événement ;
- c. l'original des dépenses effectivement encourues.

Il est également possible de déclarer le sinistre via le site web [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com) dans la section "Déclarer votre sinistre" dans les délais indiqués ci-dessus.

#### **AUTRES SERVICES D'ASSISTANCE AUX VOYAGEURS**

Pour toute demande d'assistance, vous pouvez contacter immédiatement le centre d'opérations 24 heures sur 24, en précisant :

1. le numéro de la *police* ;
2. données personnelles, code fiscal et adresse.

#### **AVERTISSEMENTS POUR LA GESTION DU SINISTRE**

La *société* garantit le traitement et la clôture du dossier dans un délai de 60 jours à compter de la réception des documents originaux complets. Les délais techniques bancaires liés au flux de paiement sont exclus du décompte des jours.

La *Compagnie* se réserve le droit de demander tous les documents nécessaires au traitement et à la vérification de la réclamation, que *vous* vous engagez à mettre à sa disposition.

Il est essentiel de suivre scrupuleusement les instructions de cet article pour obtenir un règlement correct et rapide de la demande.

Pour un règlement plus rapide et plus sûr de la demande, il est essentiel de fournir vos coordonnées bancaires précises et votre code fiscal afin de pouvoir organiser le paiement de la demande par virement bancaire.

#### **RÉFÉRENCES IMPORTANTES**

POUR TOUTE INFORMATION SUR D'ÉVENTUELS SINISTRES, VEUILLEZ CONSULTER LE SITE [WWW.ALLIANZ-PROTECTION.COM](http://WWW.ALLIANZ-PROTECTION.COM)

Pour les demandes de remboursement, veuillez envoyer les communications et la documentation par courrier à l'adresse suivante

AWP P&C S. A.

REPRÉSENTATION GÉNÉRALE POUR L'ITALIE

Service de réclamations pour le commerce électronique

Boîte postale 479

Via Cordusio 4 - 20123 MILAN

ou par Internet à l'adresse suivante : [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com).

Pour tout besoin d'assistance, contacter le centre d'opérations

CENTRE D'OPÉRATIONS

**Tél. + 39 0226 609 889**

Viale Brenta, 32 - 20139 MILAN

Courrier électronique : [ita.assistenza@allianz.com](mailto:ita.assistenza@allianz.com)

## RÉCLAMATIONS

Notre objectif est d'offrir des prestations et des services de qualité. Toutefois, il peut arriver que nous n'atteignons pas cet objectif. Dans ce cas, veuillez nous en informer afin que nous puissions faire de notre mieux pour résoudre le problème. Une plainte n'affecte pas vos droits légaux. En premier lieu, veuillez nous contacter comme indiqué ci-dessous.

Veuillez nous indiquer votre nom, votre adresse et le numéro de votre plainte, et joindre des copies de la correspondance pertinente, car cela nous aidera à traiter votre plainte le plus rapidement possible par l'intermédiaire de l'adresse :

- Adresse PEC [reclami.awp-pc@legalmail.it](mailto:reclami.awp-pc@legalmail.it)
- E-mail à la boîte [quality\\_reclami@allianz.com](mailto:quality_reclami@allianz.com)
- Lettre adressée à AWP P&C S.A. - REPRÉSENTATION GÉNÉRALE POUR L'ITALIE  
Quality Service - C.P. 81 - Via Cordusio, 4 - 20123 MILAN

La société est tenue de répondre dans un délai de 45 jours.

Si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de la plainte ou si vous ne recevez pas de réponse dans les 45 jours, vous pouvez contacter l'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale 21, 00187 Rome (RM), en joignant la documentation relative à la plainte traitée par l'Entreprise.

Pour introduire une réclamation auprès de l'IVASS, il est nécessaire d'utiliser le formulaire approprié disponible sur le site [www.ivass.it](http://www.ivass.it), sous la rubrique "Pour le consommateur - Comment introduire une réclamation".

Pour les litiges concernant la quantification des bénéfices et l'attribution des responsabilités, seule l'autorité judiciaire est compétente. Toutefois, avant de saisir les tribunaux, il est possible, et dans certains cas nécessaire, de rechercher un accord à l'amiable par le biais de systèmes alternatifs de résolution des litiges, tels que :

- Médiation (L. 9/8/2013, n.98) : peut être initiée en s'adressant à un organisme de médiation parmi ceux figurant sur la liste du ministère de la justice, qui peut être consultée à l'adresse [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it).
- Négociation assistée (L. 10/11/2014, n.162) : peut être initiée par une demande de son avocat à l'entreprise.

Pour la résolution des litiges transfrontaliers, le plaignant domicilié en Italie peut soumettre sa plainte à l'IVASS ou directement au système étranger compétent pour l'activation de la procédure FIN-NET, en accédant au site Internet suivant : <http://ec.europa.eu/finance/fin-net>.

## RÈGLES COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

### Validité et date d'entrée en vigueur

La couverture d'assurance, expressément souscrite, est valable :

- a. si le *titulaire de la police* est, dans le cas d'une personne physique uniquement, un adulte capable d'agir.
- b. si la prime a été payée.

### Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

### Personnes assurables

La *compagnie* assure les personnes :

- a. domicilié ou résident en Italie avec un code fiscal ;
- b. avoir la capacité juridique au moment de la souscription du *contrat*.

### Limites d'abonnement

La conclusion de plusieurs polices émises par AWP P&C S.A. - Représentation générale pour l'Italie pour couvrir le même risque n'est pas autorisée afin de

- a. augmenter les sommes assurées par les garanties spécifiques des produits ;
- b. prolonger la période de couverture d'un risque (*voyage*) déjà en cours ;
- c. prolonger la période de couverture au-delà de 90 jours continus pour le même *voyage*.

La *police* doit être souscrite :

- lors de la réservation et de l'achat de services par l'intermédiaire d'AIR FRANCE ;
- en souscrivant à la formule d'assurance proposée sur le site Internet d'AIR FRANCE, avec paiement de la prime d'assurance relative à la formule choisie.

La *police* n'est pas valable si les critères ci-dessus ne sont pas remplis.

### Droit de retrait

Dans un délai de 14 jours à compter de la date de souscription de la police, le *preneur d'assurance* a le droit d'exercer le droit de rétractation en recevant le remboursement de la prime payée et dont il n'a pas bénéficié, déduction faite des taxes qui, en vertu de la loi, restent à la charge du *preneur d'assurance*. Le remboursement est effectué selon les mêmes modalités que celles choisies pour le paiement.

L'*assuré/le contractant* peut communiquer sa décision de résilier le contrat d'assurance par l'un des moyens suivants :

- Envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante  
AWP P&C S.A., représentation générale pour l'Italie  
Viale Brenta, 32 - 20139 Milan (MI),
- Envoyez un PEC à l'adresse : [awp.pc@legalmail.it](mailto:awp.pc@legalmail.it)

- Envoyez un courriel à : [ecommerce@allianz.com](mailto:ecommerce@allianz.com)
- Remplir et soumettre le formulaire de retrait en ligne disponible sur [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com).

Le droit de rétractation pour cause de refroidissement ne s'applique pas aux polices d'assurance voyage d'une durée inférieure à un mois, conformément à l'article 67 duodecies co 5 lett. B) du code de la consommation.

#### **Forme de communication**

Toutes vos communications, à l'exception de l'appel préalable au centre d'opérations, doivent être faites par écrit, de la manière acceptée par la *compagnie*.

#### **Charges fiscales**

Les taxes sont à la charge du *contractant*.

#### **Exagération malveillante des dommages**

En cas d'exagération délibérée du montant des dommages, vous perdez votre droit à l'indemnisation.

#### **Droit de subrogation**

La *Compagnie* est subrogée, jusqu'à concurrence de la somme liquidée, dans tous les droits et actions que *vous* pouvez avoir contre les responsables du dommage.

Vous êtes tenu, sous peine de déchéance, de fournir les documents et informations permettant l'exercice du droit de recours et de prendre toutes les mesures nécessaires pour le sauvegarder.

Pour toutes les questions qui ne sont pas expressément réglées par le présent contrat, les dispositions de la loi italienne s'appliquent.

#### **Dispositions et limitations**

Vous déliez du secret professionnel les médecins qui vous ont soigné, exclusivement pour les événements faisant l'objet de la présente *police* et exclusivement vis-à-vis de la *Compagnie* et des magistrats désignés pour examiner l'événement.

## Politique de confidentialité

### Nous prenons soin de vos données personnelles

**AWP P&C S.A.**, Rappresentanza Generale per l'Italia (ci-après, Allianz Partners), dont le siège social se trouve à V.le Brenta 32 20139 MILAN, est une compagnie d'assurance autorisée à exercer des activités d'assurance en Italie sous le régime de l'établissement qui fournit des produits et des services d'assurance.

La protection de votre vie privée est l'une de nos priorités. La présente politique de confidentialité explique quel type de données personnelles sera collecté, comment et pourquoi elles le seront et avec qui elles seront partagées ou divulguées. Veuillez la lire attentivement.

Si, lors de la souscription de la police, vous nous communiquez les données personnelles d'autres personnes qui seront couvertes par la même police, nous vous signalons qu'il vous incombe de fournir à toutes ces personnes les informations contenues dans le présent document.

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

Le responsable du traitement des données est la personne physique ou morale qui contrôle et est responsable du stockage et de l'utilisation des données à caractère personnel sur papier ou sous forme électronique. Allianz Partners est le responsable du traitement des données au sens des lois et règlements sur la protection des données.

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

Nous collecterons et traiterons différents types de données à caractère personnel vous concernant :

- Nom, prénom
- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Nationalité
- Code des impôts
- Adresse
- Pays de résidence
- Adresse électronique
- Données de voyage

#### 3. Comment obtenons-nous et utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous collecterons et utiliserons vos données personnelles, que nous obtenons d'Air France, à diverses fins, comme indiqué ci-dessous :

- ✓ Gérer le contrat d'assurance, en particulier l'administration de la police.
- ✓ Gérer le contrat d'assurance, notamment en ce qui concerne la gestion des sinistres (par exemple, organisation des services d'assistance, paiement des remboursements éventuels).
- ✓ Gérer les sommes dues
- ✓ Pour la prévention et la détection de la fraude
- ✓ Pour la prévention des infractions terroristes
- ✓ remplir des obligations légales (par exemple, de nature fiscale, comptable et administrative)

Air France\_Multirisques avec annulation de voyage\_Privacy\_fr\_V01/24 - Page 36 de 37

**AWP P&C S.A.**  
Sede Legale  
7 rue Dora Maar,  
93400 Saint-Ouen  
France

Capitale Sociale  
€ 18.510.562,50

Autorizzata all'esercizio  
delle assicurazioni dall'Autorità  
de contrôle prudentiel et de  
résolution (ACPR)  
il 1 febbraio 2010

Registro delle Imprese  
e delle Società Francesi  
n. 519490080

**Sede Secondaria e Rappresentanza  
Generale per l'Italia**  
Viale Brenta, 32 - 20139 Milano (Italia)  
Tel: 02.23695.1  
www.allianz-partners.it

Codice Fiscale, Partita IVA e  
iscrizione al Registro delle Imprese  
di Milano n. 07235560963 - Rea 1945496

Abilitata all'esercizio  
dell'attività Assicurativa  
in Italia in regime  
di stabilimento, iscritta  
in data 3 novembre 2010  
al n. 1.00090, all'appendice  
dell'albo Imprese Assicurative,  
Elenco I



- ✓ *Nous vous enverrons une enquête qualitative en vous envoyant un e-mail contenant un lien par lequel vous pourrez remplir un questionnaire concernant les services que nous fournissons, ce qui nous permettra de vérifier votre niveau de satisfaction et votre degré de satisfaction à l'égard de nos services.*
- ✓ *avec votre consentement, nous pouvons demander un contact téléphonique ultérieur afin de recueillir des éléments utiles à l'amélioration de nos services sur la base de votre expérience avec nous*

Pour les finalités susmentionnées pour lesquelles votre consentement n'est pas requis, nous précisons qu'il s'agit d'activités pour lesquelles votre consentement n'est pas requis, puisque les données seront traitées sur la base de la nécessité d'exécuter le contrat (en particulier, la gestion de la police, des réclamations et des sommes dues) ou des obligations légales ainsi que pour la poursuite des intérêts légitimes de la Compagnie, notamment pour la prévention et la détection de la fraude, la prévention des infractions terroristes et le contrôle de la qualité du service.

Toutefois, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel ou de nous demander d'y mettre fin de la manière décrite à la section 6.

Si vous ne souhaitez pas nous fournir vos données personnelles, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir les produits et services que vous avez demandés ou pour lesquels vous pourriez avoir un intérêt.

#### 4. Qui aura accès à vos données personnelles ?

Nous veillerons à ce que vos données à caractère personnel soient traitées d'une manière compatible avec les objectifs susmentionnés.

Aux fins indiquées, vos données personnelles peuvent être communiquées aux entités suivantes agissant en tant que responsables du traitement :

- Autorités publiques, prestataires de services d'assurance (par exemple, sociétés d'assistance routière, sociétés de location de voitures, sociétés de transport, établissements de soins de santé, réparateurs, consultants techniques, experts, avocats)

Aux fins indiquées, nous pouvons également partager vos données à caractère personnel avec les entités suivantes, qui agissent en tant que responsables du traitement des données selon nos instructions :

- autres sociétés du groupe Allianz, sociétés d'enquêtes de qualité, sociétés de services pour les activités de gestion (sinistres, informatique, courrier, gestion de documents)

La liste des tiers indiqués ci-dessus, chargés d'exécuter les différents services, renvoie aux différentes garanties qui peuvent être fournies dans le cadre de nos politiques.

Les tiers auxquels vos données personnelles seront effectivement communiquées seront ceux qui sont spécifiquement chargés de fournir les services inclus dans les garanties prévues dans la police que vous avez signée.

Enfin, nous pouvons partager vos données à caractère personnel en cas de réorganisation, de fusion, de vente, de coentreprise, de transfert ou d'autre cession, prévue ou effective, de tout ou partie de notre

activité, de nos actifs ou de nos titres (y compris dans le cadre d'une procédure d'insolvabilité ou d'une procédure similaire).

## 5. Où vos données personnelles seront-elles traitées ?

Vos données personnelles peuvent être traitées à l'intérieur et à l'extérieur de l'Espace économique européen (EEE) par les entités énumérées à la section 4, sous réserve des limitations contractuelles en matière de confidentialité et de sécurité et conformément aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à une personne qui n'a pas l'autorisation de les traiter.

Si nous transférons vos données personnelles en dehors de l'EEE pour qu'elles soient traitées par une autre société du groupe Allianz, nous le ferons conformément aux règles d'entreprise contraignantes d'Allianz approuvées par l'autorité de protection des données et connues sous le nom de normes de confidentialité d'Allianz (règles d'entreprise contraignantes, BCR), qui définissent les mesures appropriées de protection des données et sont juridiquement contraignantes pour toutes les sociétés du groupe Allianz. Les BCR d'Allianz et la liste des sociétés du groupe qui les respectent sont accessibles sur le site web d'Allianz Partners à l'adresse suivante [https://www.allianz-partners.com/en\\_US/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html](https://www.allianz-partners.com/en_US/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html) . Lorsque les BCR d'Allianz ne s'appliquent pas, nous nous efforcerons de garantir que le transfert de vos données à caractère personnel en dehors de l'EEE est aussi bien protégé qu'au sein de l'EEE. Si vous souhaitez connaître les garanties que nous utilisons pour ces transferts (par exemple, les Clauses contractuelles types), vous pouvez nous contacter aux coordonnées indiquées à la section 9.

## 6. Quels sont vos droits en ce qui concerne vos données personnelles ?

Dans les conditions prévues par la législation ou la réglementation applicable, vous avez le droit de :

- L'accès à vos données personnelles et la connaissance de leur origine, des finalités et objectifs de leur traitement, des données du (des) responsable(s) du traitement, du (des) sous-traitant(s) et des personnes à qui elles peuvent être communiquées ;
- Retirer votre consentement à tout moment si celui-ci constitue la base du traitement ;
- Mettre à jour ou rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- Demander la suppression de vos données personnelles de nos fichiers si elles ne sont plus nécessaires aux fins indiquées ci-dessus ;
- limiter le traitement de vos données à caractère personnel dans certaines circonstances, par exemple lorsque vous avez contesté leur exactitude, pendant la période nécessaire pour effectuer les vérifications appropriées ;
- S'opposer au traitement de vos données personnelles dans les cas prévus par la loi ;
- Obtenir vos données personnelles sous forme électronique, soit pour vous, soit pour votre nouvel assureur ;
- Déposer une plainte auprès de nous et/ou de l'autorité compétente en matière de protection des données.



Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9, en indiquant votre nom, votre adresse électronique, votre numéro de police et l'objet de votre demande.

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

Si la législation ou la réglementation applicable le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel ou de nous demander d'y mettre fin.

Suite à votre demande, nous ne pourrons plus traiter vos données personnelles à moins que les lois et règlements ne le permettent.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que tous les autres droits mentionnés dans la section 6.

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

Nous stockons vos données personnelles de la manière décrite ci-dessous :

- ✓ Données relatives à la police - 10 [dix] ans à compter de la date de cessation de la relation d'assurance conformément aux dispositions du code civil.
- ✓ Réclamations et données relatives aux réclamations, également à des fins de prévention de la fraude - 10 [dix] ans à compter de la date de clôture de toute réclamation, conformément aux dispositions du code civil.
- ✓ Données nécessaires à la tenue des registres comptables - 10 [dix] ans, conformément à l'article 2220 du code civil.
- ✓ Données relatives à l'examen de la qualité des services - 1 (un) an après l'enquête

Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire et, en tout état de cause, uniquement aux fins pour lesquelles nous les avons obtenues.

### 9. Comment nous contacter ?

Si vous avez des questions sur la manière dont nous utilisons vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier :

#### **AWP P&C S.A.**

#### **Représentation générale pour l'Italie**

Délégué à la protection des données

**Viale Brenta 32**

**20139 MILAN**

Courriel : [privacyAzP\\_ITA@allianz.com](mailto:privacyAzP_ITA@allianz.com)

### 10. À quelle fréquence la politique de confidentialité est-elle mise à jour ?

Cette politique fait l'objet d'une révision régulière. Nous vous informerons directement de tout changement majeur susceptible de vous intéresser. Cette politique de confidentialité a été mise à jour en septembre 2022.