

ASSURANCE VOYAGE

Document d'information sur le produit d'assurance



Compagnie d'assurance : AWP P&C S.A. – opérant sous la dénomination Allianz Partners, siège social 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-seine, France. Numéro d'identification de l'entreprise : 519490 080 RCS Bobigny agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en France.

Produit: Assistance

Ce document présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit d'assurance Assistance. Il ne prend pas compte vos demandes et besoins spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle. Lors de la souscription, vous recevrez les informations contractuelles avec les détails de votre couverture d'assurance. Veuillez les lire attentivement.

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

Notre produit est un produit d'assurance de voyage temporaire et offre aux voyageurs qui ont réservé leur voyage auprès de KLM les garanties suivantes : Interruption ou prolongation de voyage, Voyage retardé, Dommages aux bagages et Retard de bagages, Frais médicaux d'urgence à l'étranger, Assistance médicale.



QU'EST CE QUI EST ASSURÉ ?

Voyage retardé

Quels événements sont assurés ?

- ✓ Retard d'au moins 4 heures du transporteur

Qu'est ce qui sera remboursé ?

- ✓ Frais de transport nécessaires pour rejoindre votre destination ou votre résidence principale
- ✓ Frais supplémentaires engagés pendant le temps d'attente (repas, hébergement, communication, transport)

Plafond assuré: 250 € par assuré

Frais médicaux d'urgence à l'étranger, Assistance médicale

Quels événements sont assurés ?

- ✓ Maladie, blessure pendant le voyage

Qu'est ce qui sera remboursé ?

- ✓ Frais médicaux nécessaires dispensés par un médecin ou dans un hôpital
- ✓ Frais de transport d'urgence et de rapatriement médical conseillé et justifié par des raisons médicales

Plafond assuré:

Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger: 200 000 € par assuré

Frais dentaires d'urgence à l'étranger : 300 € par assuré

Frais de recherche et de secours: 1 500 € par assuré

Dommages aux bagages et Retard de bagages

Quels événements sont assurés ?

- ✓ Détérioration, vol ou perte des bagages
 - ✓ Retard des bagages d'au moins 12 heures
- #### Qu'est ce qui sera remboursé ?
- ✓ Coût de la réparation des bagages endommagés ou,
 - ✓ Coût de remplacement des bagages perdus, endommagés ou volés
 - ✓ Dépenses engagées pour les biens de première nécessité

Plafond assuré:

Dommages aux bagages : 1 000 € par assuré

Retard de bagages : 200 € par assuré avec justificatifs et 50 € sans justificatif

Interruption ou prolongation du voyage

Quels événements sont assurés ?

Le voyage doit être interrompu ou prolongé en raison de (par exemple) :

- ✓ Blessure accidentelle grave ou inattendue
- ✓ Maladie ou blessure n'ayant pas donné lieu à une première constatation, évolution, examen complémentaire, modification de traitement durant les 6 mois précédant la réservation du voyage

Qu'est ce qui sera remboursé ?

- ✓ Frais de voyage prépayés et acomptes, non remboursables par le partenaire KLM au prorata du nombre de jours non utilisés



QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

Applicable à toutes les garanties

- ✗ Les événements qui relèvent de la responsabilité de l'organisateur ou du fournisseur de voyage
- ✗ Le remboursement de la prime et de l'assurance sauf dans le cadre de l'article L112-10 et L112-2-1 du codes des assurances
- ✗ Les voyages d'une durée de plus de 60 jours consécutifs

Interruption ou prolongation du voyage

- ✗ Les maladies ou blessures ayant donné lieu à une première constatation, évolution, examen complémentaire, modification de traitement durant les 6 mois précédant la réservation du voyage
- ✗ La quarantaine s'appliquant à une partie ou à l'ensemble de la population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un moyen de transport

Voyage retardé

- ✗ Grève annoncée lors de la souscription à l'assurance

Frais médicaux d'urgence à l'étranger, Assistance médicale

- ✗ Tout soin non urgent et/ou lié à une maladie, blessure ou problème de santé non survenu au cours du voyage
- ✗ Examens ou soins liés à la perte ou l'endommagement d'appareils auditifs, prothèses dentaires, lunettes de vue et de lentilles de contact

Dommages aux bagages et Retard de bagages

- ✗ Billets, documents (de voyage), espèces et cartes de crédit, appareils médicaux, médicaments
- ✗ Bagages perdus ou oubliés par l'assuré
- ✗ Retard des bagages de moins de 12 heures



Y A T IL DES EXCLUSIONS A LA COUVERTURE ?

- ! Guerre ou actes de guerre
- ! Trouble à l'ordre public, sauf mentions contraires dans les garanties
- ! Attaques terroristes, sauf mentions contraires dans les garanties
- ! Automutilation intentionnelle, tentative de suicide ou suicide
- ! Maladies ou blessures ayant donné lieu à une première constatation, évolution, examen complémentaire, modification de traitement précédant la réservation du voyage
- ! Epidémie ou pandémie, sauf mentions contraires dans les garanties
- ! Pollution de l'air, de l'eau ou menace d'un rejet de polluants, y compris la pollution ou la contamination thermique, biologique et chimique

- ✓ frais de transport engagés pour la poursuite du voyage ou le retour à la résidence principale
 - ✓ Frais d'hébergement supplémentaires en cas de prolongation du voyage (100 € par jour pour 10 jours max.)
- Plafond assuré: frais réels

- ! Catastrophe naturelle, sauf mentions contraires dans les garanties
- ! Frais engagés sans l'accord préalable de notre service d'assistance
- ! Frais de traitement ou de soins ne résultant pas d'une urgence médicale
- ! Consommation d'alcool et/ou absorption de médicaments, drogues, non prescrits médicalement
- ! Participation à un sport exercé dans le cadre d'une compétition sportive professionnelle ou semi professionnelle ainsi que les événements préparatoires y afférent ou pratique de sports extrêmes



OU SUIS-JE COUVERT(E) ?

- ✓ Les garanties s'appliquent dans le(s) pays de séjour, mentionné(s) dans les Conditions particulières, à l'exclusion des pays figurant dans la liste disponible à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>



QUELLES SONT MES OBLIGATIONS ?

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

A la souscription du contrat

- Déclarer le risque à assurer en toute bonne foi afin de permettre à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend en charge ;
- Fournir à l'assureur les pièces justificatives qui me sont demandées ;
- Régler la prime indiquée lors de la souscription du contrat ;
- Lire attentivement les documents contractuels pour m'assurer qu'ils fournissent la couverture nécessaire et que toutes les conditions applicables sont comprises.

En cours de contrat

- Informer l'assureur dans les plus brefs délais de tout changement survenu et susceptible d'avoir une incidence sur le contrat ;
- Prendre des mesures raisonnables pour me protéger et protéger mes biens contre les accidents, les blessures, les pertes et les dommages et pour réduire au minimum toute demande d'indemnisation.

En cas de demande d'indemnisation

- Déclarer tout sinistre de nature à mettre en œuvre l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tout document utile à l'appréciation du sinistre ;
- Informer l'assureur des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que de tout remboursement reçu au titre d'un sinistre.



QUAND ET COMMENT EFFECTUER LES PAIEMENTS ?

La prime doit être payée le jour de la souscription du contrat par tout moyen auprès de l'organisme de voyage.



QUAND COMMENCE LA COUVERTURE ET QUAND PREND-ELLE FIN ?

Les garanties mentionnées dans le contrat d'assurance commencent à la date de départ du voyage et se terminent à la date de retour du voyage, comme indiqué dans le contrat d'assurance. L'assurance voyage ne peut pas couvrir les voyages dépassant 60 jours consécutifs.



COMMENT PUIS-JE RESILIER LE CONTRAT ?

Le contrat d'assurance prend fin à la date indiquée dans le contrat d'assurance.
S'agissant d'un contrat temporaire, aucune résiliation à votre initiative n'est nécessaire.

Vous pouvez renoncer au contrat d'assurance, si le contrat d'assurance est d'une durée supérieure à 30 jours, dans les 30 jours suivant la souscription du contrat.

Dans les cas ci-dessus, veuillez nous contacter par mail à l'adresse suivante : resilier@votreassistance.fr pour demander la renonciation au contrat d'assurance.

Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si vous avez mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai indiqué dans le contrat d'assurance ; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

TRAVEL INSURANCE

Insurance Product Information Document



Insurance Company : AWP P&C S.A. – trading as Allianz Partners, registered office 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-seine, France. Company identification number: 519490 080 RCS Bobigny authorised by l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) in France.

Product: Assistance

This document provides a summary of key information about the insurance product Assistance and doesn't take into consideration your specific demands and needs. Full pre-contractual information are provided in the insurance product's general conditions. Upon purchase you will receive the contractual information with details of your insurance cover. To be fully informed, please read them carefully.

What type of insurance is this?

Our product is a short-term product and offers to travelers which have booked their flight with KLM the following benefits: Travel Interruption Insurance, Travel Delay Insurance, Baggage Insurance and Baggage Delay Insurance, Emergency Medical/Dental Expenses and Emergency Transportation Expenses.



WHAT IS INSURED?

Travel Delay

Which events are insured?

- ✓ Delay of the travel carrier by at least 4 hours

What will be reimbursed?

- ✓ Necessary transportation expenses to either help you reach your destination or return home
- ✓ Additional expenses for meals, accommodation, communication, and local transportation

Sum insured: up to 250 € per person

Emergency Medical/Dental expenses and Emergency Transportation Coverage

Which events are insured?

- ✓ Illness, injury or medical condition during travel

What will be reimbursed?

- ✓ Costs for necessary (in- or out-patient) treatment provided by a doctor or in a hospital
- ✓ Costs for emergency transportation and medically advisable and justifiable medical repatriation

Sums insured:

Medical emergency treatment: up to 200 000 € per person

Dental emergency treatment: up to 300 € per person

Search, rescue and recovery : up to 1 500 € per person

Baggage Insurance and Baggage Delay Insurance

Which events are insured?

- ✓ Damage / theft of luggage
- ✓ Baggage delay by at least 12 hours (outbound journey only)

What will be reimbursed?

- ✓ Current value of lost or destroyed articles
- ✓ Necessary repair costs for damaged articles

Sums insured:

Baggage Insurance: up to 1 000 € per person

Baggage Delay Insurance: up to 200 € per person with receipts and 50 € without receipt

Trip Interruption

Which events are insured?

Completion of your travel as scheduled is not possible or cannot be expected due to (e.g.):

- ✓ Serious accidental injury
- ✓ Unexpected serious illness that were not existing or treated within 6 months prior to taking out the insurance or booking the travel

What will be reimbursed?

- ✓ Prorated costs of the insured travel services booked but unused at the destination, by the trip organizer
- ✓ Necessary transportation/travel expenses to continue the trip or return home
- ✓ Additional accommodation/public transportation expenses if prolongation of the trip is necessary (up to 100 €/day for a max. of 10 days)



WHAT IS NOT INSURED?

Applicable to all covers

- ✗ Events for which liability may fall on the trip organizer
- ✗ No refund of premium and insurance except of the Articles L112-10 and L112-2-1 of the Insurance Code
- ✗ The travel insurance cannot cover trips exceeding 60 consecutive days

Trip Interruption

- ✗ Existing illnesses that were last treated within 6 months prior to taking out the insurance or respectively to booking travel
- ✗ Quarantine orders generally applicable to part or all of the population, to an entire ship or to an entire geographical area

Travel delay

- ✗ Strike that was already announced at the time the insurance was purchased

Emergency Medical/Dental expenses and Emergency Transportation Coverage

- ✗ Medically prescribed treatments which you knew to be necessary prior to commencement of travel or which you must have anticipated given the circumstances known to you
- ✗ Examinations or medical care due to the loss of or damage to hearing aids, dentures, eyeglasses and contact lenses

Baggage Insurance and Baggage Delay Insurance

- ✗ Tickets, (travel) documents, cash and credit cards, medical supplies
- ✗ Losses caused by forgetting or losing articles
- ✗ Delays of less than 12 hours



ARE THERE ANY RESTRICTIONS ON COVER?

- ! War or acts of war
- ! Civil disorder, except when and to the extent that civil disorder or unrest is expressly referenced in the insured covers
- ! Terrorist events, except when and to the extent that terrorist events are expressly referenced in the insured covers. This exclusion does not apply to Emergency Medical or Emergency Transportation coverage
- ! Your intentional self-harm or if you attempt or commit suicide
- ! Non stabilized illnesses or injuries that were diagnosed or treated
- ! An epidemic or pandemic otherwise expressly referenced in the insured covers
- ! Local health situations, pollution, meteorological or climate events
- ! Natural disaster, except when and to the extent that a natural disaster is expressly referenced in the insured covers

Sum insured: real costs

- ! Expenses incurred without the prior approval of our Assistance Department
- ! The cost of treatment or care not resulting from a medical emergency
- ! The consumption of alcohol or drugs not medically prescribed
- ! Participation in a professional or dangerous sport



WHERE AM I COVERED?

- ✓ For the guarantees the insured is covered in the country(ies) of destination mentioned in the Certificate of Insurance. Cover cannot be provided in the countries listed as excluded by the insurer here : <http://paysexclus.votreassistance.fr>



WHAT ARE MY OBLIGATIONS?

To avoid the policy being cancelled and claims being reduced or refused, the insured must:

When taking out this policy

- Provide the insurer with relevant, true and complete information allowing the insurer to underwrite the policy;
- Provide the insurer with supporting documents when requested;
- Pay the premium as detailed in the policy;
- Read the policy documentation carefully to ensure that it provides the cover needed and that all applicable terms and conditions are understood.

Once the policy is in effect

- Tell the insurer as soon as possible of any changes that arise and that may affect the cover;
- Take reasonable care to protect himself and his property against accident, injury, loss and damage and to minimize any claim.

In the event of a claim

- Contact the insurer to make the claim immediately after an event arises, in concordance with the terms and conditions and provide the insurer with all supporting documents enabling to process the claim;
- Inform the insurer in case of dual insurance and tell the insurer if the insured has received payment from another insurer for all or part of the claim.



WHEN AND HOW DO I PAY?

Premium is paid at the time of the travel insurance subscription, by the means of payment accepted at the time of the purchase.



WHEN DOES THE COVER START AND END?

The covers stated in the insurance policy start on the date of the trip departure and end on the trip return date as indicated in the insurance policy. The travel insurance cannot cover trips exceeding 60 consecutive days.



HOW DO I CANCEL THE CONTRACT?

The insurance contract ends at the agreed point in time.

If this is a short term policy, you do not have to cancel.

You can cancel the insurance policy if the insurance policy exceeds 30 days, within 30 days of taking out the policy.

In the above case, please email resilier@votreassistance.fr to ask for the policy cancellation.

Please note that the cancellation of the policy is not possible if the insured has made a claim or started his journey. therefore no refund of premium will be made.