

## NOTICE D'INFORMATION

Cher client,

Compte tenu du type de prestation(s) que vous achetez et des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons la souscription du présent contrat d'assurance. Ce contrat se compose des Conditions générales présentées ci-après, complétées par les Conditions particulières qui vous ont été communiquées lors de la souscription du contrat.

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

### Qui est l'assureur?

AWP P&C S.A. – Succursale néerlandaise, opérant sous le nom « Allianz Partners », est un assureur autorisé à agir dans tous les pays de l'Espace Economique Européen et opérant en libre prestations de services, avec le numéro d'identification de la société 33094603, et enregistré auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) sous le numéro 12000535.

AWP P&C S.A. - Succursale néerlandaise, dont le siège social est situé 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, France, est autorisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09, France.

### A qui s'adresse ce contrat?

Ce contrat s'adresse à toute personne ayant réservé un voyage auprès de Singapore Airlines et sous réserve des conditions ci-après.

### Qui est le distributeur ?

**SINGAPORE AIRLINES Ltd**  
Airline House 25 - Airline Road  
Singapore 819829

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

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

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

Vous devez avoir votre domicile en France.

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

### Quelles sont la date d'effet et la durée de votre contrat?

Le contrat est valable à compter de la date de souscription pour tout voyage privé d'une durée maximum de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs et vendu par l'organisme de voyage auprès duquel ce contrat est souscrit. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues dans la section Dispositions communes.

### Quelles sont les garanties prévues au contrat?

- Ce sont les garanties listées ci-après, figurant dans vos Conditions particulières et pour lesquelles vous allez acquitter la prime correspondante.
- Pour connaître les montants et plafonds de prise en charge ainsi que les franchises relatives à chacune des garanties, nous vous invitons à vous référer au Tableau des garanties. Ce tableau est complété par la liste des Exclusions générales ainsi que les exclusions spécifiques à chacune des garanties et celles figurant dans la section Définitions.

## Points d'attention

- L'achat du produit d'assurance étant effectué sur Internet ou via un centre d'appel, le document d'information et les conditions générales comprenant la déclaration de confidentialité sont exclusivement fournis en format numérique.
- Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription de ce contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées à l'article 3 Faculté de renonciation de la section Dispositions communes des Conditions générales ci-après.
- Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances:

**Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.**

**L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :**

- 1. Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;**
- 2. Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;**
- 3. Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;**
- 4. Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.**

**Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé au distributeur du contrat. Le distributeur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.**

**Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.**

La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne vous avaient pas donné entière satisfaction, vous pouvez nous contacter selon les termes prévus à l'article 9 Modalités d'examen des réclamations figurant dans la section Dispositions communes des Conditions générales ci-après.

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

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

**TABLEAU DES GARANTIES**

GARANTIE	DESCRIPTION	LIMITE
Garantie Annulation du voyage	<b>Vous devez annuler votre voyage avant votre départ.</b> Franchise : 10 % du sinistre avec un minimum de 25 €	5000 € par personne
Garantie Interruption ou prolongation du voyage	<b>Vous devez interrompre votre voyage en cours.</b> Remboursement des frais de voyage prépayés non remboursables, au prorata du nombre de jours non utilisés	5000 € par personne
Garantie retour anticipé/retardé	<b>Vous devez revenir de votre voyage plus tôt ou plus tard que prévu</b> Remboursement des frais de transport supplémentaires engagés pour votre retour.	Frais réels
Garantie poursuite du voyage Garantie prolongation de séjour	<b>Vous devez poursuivre votre voyage interrompu.</b> <b>Vos projets de voyage sont prolongés</b> Remboursement des frais d'hébergement et de transport supplémentaires que vous avez engagés. Avec un maximum de 50 € par jour pendant 10 jours	Frais réels 500 €
Garantie Voyage retardé	<b>Votre voyage est retardé.</b> Remboursement des frais de transport nécessaires pour rejoindre votre destination ou votre résidence principale Retard minimum requis - 4 heures	250 € par personne
Garantie Dommages aux bagages	<b>Vos bagages sont perdus, endommagés ou volés au cours de votre voyage.</b> Remboursement du coût de réparation ou du coût de remplacement	3 000 € par personne
Garantie Retard de bagages	<b>Vos bagages sont retardés par une compagnie aérienne, une compagnie de croisière ou un autre transporteur au cours de votre voyage.</b> Remboursement des dépenses engagées pour les biens de première nécessité Retard minimum requis - 24 heures	300 € par personne avec justificatifs
Garantie Frais médicaux d'urgence à l'étranger	<b>Vous devez engager des frais pour une urgence médicale ou dentaire au cours de votre voyage.</b> Remboursement des frais médicaux restant à votre charge Prise en charge des frais d'hospitalisation <b>La limite comprend l'indemnité maximale pour les soins dentaires - 300 €</b>	300 000 € par personne
Assistance médicale	<b>Vous devez être transporté à la suite d'une urgence médicale au cours de votre voyage.</b> Evacuation d'urgence Rapatriement sanitaire Transport au chevet Retour des personnes à charge Assistance en cas de décès / rapatriement de corps <b>Indemnité maximale Recherche et secours - 1 500 €</b>	Frais réels
Garantie Responsabilité civile	<b>Vous êtes responsable de dommages que vous causez à un tiers ou à ses biens au cours de votre voyage.</b>	1 000 000 € par personne
Garantie Individuelle Accident	<b>En cas de décès ou d'incapacité permanente à la suite d'un accident survenu au cours de votre voyage.</b> Limite en cas de décès – 10 000 € par personne Limite en cas d'incapacité permanente – 10 000 € Seuil d'intervention : 10 % d'incapacité permanente	10 000 € par personne
Garantie Rachat de franchise	<b>L'agence de location de véhicules vous facture une franchise si votre véhicule de location est endommagé ou volé au cours de votre voyage.</b> Remboursement du montant de la franchise facturée	3 500 €
Service d'Assistance	<b>une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas d'urgence personnelle pendant votre voyage et des services d'information pendant la durée de votre contrat d'assurance.</b>	service sans couverture des coûts/mise en relation

**IMPORTANT** : Sauf indication contraire, **les limites indiquées ci-dessus sont par personne.**

Ce qui précède n'est qu'une brève description des garanties prévues dans votre contrat. Les conditions et exclusions s'appliquent à toutes les garanties. Veuillez lire attentivement votre contrat pour en connaître tous les détails. Les définitions des termes figurant dans la section Définitions du contrat s'appliqueront également à ce Tableau des Garanties.

**Avis importants et définitions**

- **Assureur** : AWP P&C S.A., succursale néerlandaise, opérant sous le nom d'Allianz Partners.
- **Mode de transport** : valable pour tous les modes de transport.
- **Durée du voyage assurée** : voir contrat d'assurance / confirmation de voyage / confirmation de réservation.  
Les assurances sont valables pour la durée du voyage (du début du voyage jusqu'au retour) ; un maximum de 90 jours est possible.
- **Limites de couverture** : Sauf indication contraire, les limites de couverture indiquées ci-dessus sont par assuré.
- **Remarques sur la conclusion de l'assurance** : Toutes les couvertures de voyage contenant une assurance annulation de voyage, doivent être souscrites au moment de la réservation du voyage. L'assurance n'est valable que pour le voyage réservé tel que décrit dans la confirmation de voyage. La couverture d'assurance pour l'assurance annulation de voyage commence à la conclusion de l'assurance. Pour les autres assurances, la couverture d'assurance commence au moment du début du voyage assuré et prend fin au moment convenu. La couverture d'assurance prend fin au plus tard à l'achèvement du voyage assuré. Dans le cas suivant, la couverture d'assurance est prolongée au-delà du moment convenu : si vous avez assuré la totalité du voyage prévu et que la fin du voyage est retardée pour des raisons indépendantes de votre volonté.
- **ATTENTION** : En cas de survenance de l'événement assuré, nous ne sommes tenus de vous indemniser que si la prime a été payée ou si vous, en tant que preneur d'assurance, n'êtes pas responsable du non-paiement de la prime. Vous êtes tenu de nous en apporter la preuve.

**COORDONNÉES IMPORTANTES**

**Pour joindre le service client, veuillez :**

**Composer le** +33170363333 **(09:00-18:00 EET- 08:00-17:00 CET, du lundi au vendredi)**

**Envoyer un e-mail à** [claims.awpeurope@allianz.com](mailto:claims.awpeurope@allianz.com)

**Pour demander une assistance en cas d'urgence pendant votre voyage, veuillez :**

**Composer le** +33170363333 ou [contact.awpeurope@allianz.com](mailto:contact.awpeurope@allianz.com)

## AVERTISSEMENT

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L.112-2 du code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n°2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

## COMPRENDRE LES TERMES

### FAIT DOMMAGEABLE

Fait, acte ou évènement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

### RÉCLAMATION

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre ou par tout autre support durable adressé à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une victime, soit de plusieurs victimes.

### PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA GARANTIE

Période comprise entre la prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

### PÉRIODE SUBSÉQUENTE

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I.

Sinon, reportez-vous au II.

## I. LE CONTRAT GARANTIT VOTRE RESPONSABILITÉ CIVILE

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

## II. LE CONTRAT GARANTIT LA RESPONSABILITÉ CIVILE ENCOURUE DU FAIT D'UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ».

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogeant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

### 1. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par le fait dommageable » ?

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### 2. Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'assureur n'est pas due si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

**2.1. Premier cas :** la réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

**2.2. Second cas :** la réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

**Cas 2.2.1 :** l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque.

L'assureur apporte sa garantie.

**Cas 2.2.2 :** l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

### 3. En cas de changement d'assureur

Si vous avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui vous indemniserait. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

**3.1.** L'ancienne et la nouvelle garanties sont déclenchées par le fait dommageable

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

**3.2.** L'ancienne et la nouvelle garanties sont déclenchées par la réclamation

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie.

Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel assureur qui accueillera votre réclamation.

**3.3.** L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que vous n'ayez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

**3.4.** L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable

Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les réclamations. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation est adressée à l'assuré ou à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'assureur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

#### **4. En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable**

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre assureur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.

Si vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation.

Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### QUI SOMMES-NOUS ?

Nous sommes une branche néerlandaise de AWP P&C S.A., dont le siège social est situé à Saint-Ouen-sur-Seine, en France. Nous opérons également sous le nom commercial Allianz Partners.

Notre adresse professionnelle est la suivante :

**AWP P&C S.A.**  
**Poeldijkstraat 4**  
**1059 VM Amsterdam**  
**The Netherlands**

Notre adresse postale est la suivante :

**AWP P&C S.A.**  
**PO Box 9444**  
**1006 AK Amsterdam**  
**The Netherlands The Netherlands**

AWP P&C S.A. - Succursale néerlandaise, opérant sous le nom d'Allianz Partners, est un assureur autorisé à agir dans tous les pays de l'EEE et opérant en liberté de services, avec le numéro d'identification de la société 33094603, et enregistré auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) sous le numéro 12000535.

AWP P&C S.A. - Succursale néerlandaise, dont le siège social est situé 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, France, est autorisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09, France.

### À PROPOS DE CE CONTRAT

Ce document est un *contrat* qui *nous* lie avec *vous* et *vous* offre une couverture d'assurance pour le *voyage* acheté simultanément à l'assurance auprès de l'organisme de voyages. Veuillez le lire attentivement. *Nous* l'avons rendu simple et facile à comprendre tout en décrivant clairement les détails de vos garanties.

Ce *contrat* *vous* a été recommandé sur la base des informations que *vous nous* avez fournies au moment de la souscription. L'assurance décrite dans ce *contrat* *vous* est proposée sous réserve du paiement de la prime. *Vous* remarquerez que certains mots sont en italique, ces mots sont définis dans la section Définitions. Les mots commençant par une majuscule renvoient aux noms des sections, des documents précontractuels et contractuels et des garanties figurant dans ce *contrat*.

### CE QUE COMPREND CE CONTRAT ET À QUI IL S'ADRESSE

Ce *contrat* d'assurance voyage ne couvre que les circonstances et événements imprévisibles décrits dans ce *contrat*, et uniquement dans les conditions définies ci-après. Veuillez le lire attentivement.

Votre *contrat* est composé des deux (2) documents suivants :

1. *Conditions particulières*
2. *Conditions générales*

### IMPORTANT :

**Tous les sinistres ne sont pas couverts, même s'ils sont consécutifs à un événement imprévisible indépendant de votre volonté. Seuls les sinistres répondant aux conditions décrites dans le présent *contrat* peuvent être couverts. Veuillez-vous reporter aux Exclusions générales ainsi qu'aux éventuelles exclusions spécifiques pour connaître les exclusions applicables à toutes les garanties de votre *contrat*.**

## SOMMAIRE

DÉFINITIONS	9
DÉBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT	11
DESCRIPTION DES GARANTIES	11
A. GARANTIE ANNULATION DU VOYAGE	11
B. GARANTIE INTERRUPTION OU PROLONGATION DU VOYAGE	14
C. GARANTIE VOYAGE RETARDÉ	15
D. GARANTIE DOMMAGES AUX BAGAGES	16
E. GARANTIE RETARD DE BAGAGES	17
F. GARANTIE FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE À L'ÉTRANGER	17
G. ASSISTANCE MÉDICALE	17
H. GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE	19
I. GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENT	20
J. RACHAT DE FRANCHISE	20
K. SERVICES PENDANT LE VOYAGE	21
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	21
DÉCLARATION DE SINISTRES	23
DISPOSITIONS COMMUNE	25
DECLARATION DE CONFIDENTIALITE	28

## DÉFINITIONS

Dans ce *contrat*, les mots et groupes de mots apparaissant en italique sont définis dans cette section.

<b>Accident</b>	Tout événement imprévisible, extérieur et non intentionnel à l'origine d'une <i>blessure</i> et/ou de <i>dommages matériels</i> .
<b>Accident corporel</b>	Toute atteinte corporelle non intentionnelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par un <i>médecin</i> .
<b>Accident de la circulation</b>	Événement imprévu et non intentionnel lié à la circulation, <b>autre qu'une panne mécanique</b> , pouvant causer une <i>blessure</i> et/ou des <i>dommages matériels</i> .
<b>Acte de guerre</b>	Tout acte associé à la guerre, survenant au cours de celle-ci ou la déclenchant directement.
<b>Acte illégal</b>	Un acte qui viole la loi là où il est commis.
<b>Activité à haute altitude</b>	Une activité qui comprend, ou est destinée à comprendre, le fait de se déplacer à une altitude supérieure à 4 500 mètres, autrement qu'en tant que passager d'un avion commercial.
<b>Animal d'assistance</b>	Chien individuellement entraîné à effectuer des tâches au profit d'une personne souffrant d'un handicap, y compris un handicap physique, sensoriel, psychiatrique, intellectuel ou autre handicap mental. <b>Tout autre animal, qu'il soit sauvage ou domestique, dressé ou non, n'est pas considéré comme animal d'assistance. Les effets dissuasifs de la présence d'un animal, le soutien émotionnel, le bien-être, le confort procurés par sa compagnie ne sont pas considérés comme une tâche au sens de cette définition.</b>
<b>Attaque terroriste</b>	Un acte, y compris celui lié à l'usage de la force ou de la violence, perpétré par toute personne ou groupe(s) de personnes, qu'il(s) agisse(nt) seul(s) ou au nom ou en relation avec toute(s) organisation(s), qui constitue un acte de terrorisme tel que reconnu par l'autorité gouvernementale ou en vertu des lois de votre pays de <i>résidence principale</i> , et qui blesse des personnes ou endommage des biens et qui est commis à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou similaires, y compris, avec l'intention d'influencer un gouvernement et/ou de faire peur au public ou à une partie du public. <b>Sont exclus les manifestations, les émeutes, les mouvements populaires ou les actes de guerre.</b>
<b>Bagages</b>	Biens personnels que <i>vous</i> emportez avec <i>vous</i> ou acquérez au cours de <i>votre voyage</i> .
<b>Blessure</b>	Lésion corporelle constatée par un <i>médecin</i> .
<b>Catastrophe naturelle</b>	Événement météorologique ou géologique extrême à grande échelle qui endommage des biens, perturbe les transports ou les services publics, ou met en danger les personnes, y compris, un tremblement de terre, un incendie, une inondation, un ouragan ou une éruption volcanique.
<b>Cohabitant</b>	Toute personne avec laquelle <i>vous</i> vivez actuellement depuis au moins douze (12) mois consécutifs et qui est âgée d'au moins dix-huit (18) ans.
<b>Compagnon de voyage</b>	Personne ou <i>animal d'assistance</i> voyageant avec <i>vous</i> . <b>Un groupe ou un guide touristique n'est pas considéré comme un compagnon de voyage</b> , sauf si <i>vous</i> partagez la même chambre que le groupe ou le guide touristique. Les enseignants organisant des voyages scolaires ne sont pas considérés comme un groupe ou des guides touristiques.
<b>Conditions particulières</b>	Bulletin d'inscription au <i>voyage</i> si <i>vous</i> avez souscrit le présent <i>contrat</i> auprès d'un <i>organisme de voyage</i> ou conditions particulières envoyées par email si <i>vous</i> avez souscrit le présent <i>contrat</i> sur <i>notre</i> site internet.
<b>Contrat</b>	Le présent <i>contrat</i> d'assurance voyage que <i>vous</i> avez souscrit. Le <i>contrat</i> comprend : <i>Conditions particulières</i> et Conditions générales.
<b>Contrat de location de véhicule</b>	Contrat établi par la société de location de véhicules qui décrit toutes les conditions de location d'un <i>véhicule de location</i> , y compris vos droits et obligations et celles de la société de location de véhicules.
<b>Cyber risque</b>	Toute perte, dommage, responsabilité, sinistre, coût ou dépense de toute nature directement ou indirectement causé par, ayant contribué à, résultant de, ou découlant de ou en relation avec, un ou plusieurs des éléments suivants : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tout acte non autorisé, malveillant ou illégal, ou toute menace de tels actes, impliquant l'accès à, le traitement, l'utilisation ou l'exploitation de tout <i>système informatique</i> ;</li> <li>2. Toute erreur ou omission impliquant l'accès à, ou le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement de tout <i>système informatique</i> ;</li> <li>3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou défaut d'accès, de traitement, d'utilisation ou d'exploitation de tout <i>système informatique</i> ; ou</li> <li>4. Toute perte d'utilisation, réduction de fonctionnalité, réparation, remplacement, restauration ou reproduction de toute donnée, y compris tout montant relatif à la valeur de ces données.</li> </ol>
<b>Date de départ</b>	Date initialement prévue que <i>vous</i> avez choisie pour débuter <i>votre voyage</i> , telle qu'indiquée dans vos <i>Conditions particulières</i> .
<b>Date de retour</b>	Date à laquelle il est initialement prévu que <i>vous</i> terminiez <i>votre voyage</i> , telle qu'indiquée sur <i>votre</i> itinéraire de voyage.
<b>Dommage corporel</b>	Toute atteinte à l'intégrité physique ou psychique subie accidentellement par une personne ainsi que tous les préjudices pécuniaires en résultant.
<b>Épidémie</b>	<i>Maladie</i> contagieuse déclarée comme épidémie par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
<b>Équipement sportif</b>	Équipement ou bien utilisé pour participer à un sport.
<b>Escorte médicale</b>	Professionnel engagé par <i>notre</i> équipe médicale pour accompagner une personne malade ou blessée pendant son transport. Une <i>escorte médicale</i> est formée pour administrer des soins médicaux à la personne transportée. <b>Il ne peut pas s'agir d'un ami, d'un compagnon de voyage ou d'un membre de votre famille.</b>
<b>Frais raisonnables et habituels</b>	Montant généralement facturé pour un service spécifique dans une zone géographique donnée. Les frais 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 prestataires de services qualifiés et agréés.
<b>Grève</b>	Cessation collective et concertée du travail, par un groupe d'employés, dans le but d'obliger l'employeur à se conformer ou à accéder aux revendications professionnelles de ces employés. <b>Il ne s'agit pas non plus d'une grève qui trouve son origine dans un trouble à l'ordre public ou d'un risque politique.</b>

<b>Guerre</b>	Un état ou une période de conflit armé hostile, de guerre civile ou d'action militaire ou paramilitaire, entre deux (2) ou plusieurs des entités suivantes : une nation, un État, un gouvernement, un territoire ou un groupe politique ou dirigeant organisé. Cela comprend tous les actes ou événements directement associés à ce conflit ou à cette action, ou déclenchant directement ce conflit ou cette action. Cette définition s'applique indépendamment du fait que la guerre ait été officiellement ou formellement déclarée.
<b>Hébergement</b>	Hôtel ou tout autre type de logement pour lequel <i>vous</i> faites une réservation ou dans lequel <i>vous</i> séjournez à titre onéreux.
<b>Hôpital</b>	Etablissement de santé public ou privé dans lequel les personnes malades peuvent être admises et/ou bénéficier d'une consultation pour y être soignées.
<b>Incapacité permanente</b>	Perte définitive, partielle ou totale, de <i>votre</i> capacité fonctionnelle à réaliser les actes ordinaires de la vie courante et établie par un <i>médecin</i> .
<b>Inhabitable</b>	<i>Résidence principale</i> ou le lieu de sa destination rendue impropre à l'usage en raison d'une <i>catastrophe naturelle</i> , d'un incendie, d'une inondation, d'un cambriolage, d'une tempête ou d'un acte de <i>vandalisme</i> ayant causé des dommages (y compris une perte prolongée d'électricité, de gaz ou d'eau).
<b>Intempéries</b>	Conditions météorologiques dangereuses, y compris, les tempêtes, les ouragans, les tornades, le brouillard, la grêle, les pluies torrentielles, les tempêtes de neige ou le verglas.
<b>Médecin</b>	Personne légalement autorisée à exercer la médecine et qui possède le diplôme requis selon la législation du pays dans lequel elle exerce. <b>Il ne peut pas s'agir de <i>vous</i>, d'un <i>compagnon de voyage</i>, d'un <i>membre de votre famille</i>, d'un <i>membre de la famille d'un compagnon de voyage</i> ou d'un <i>membre de la famille de la personne malade ou blessée</i>.</b>
<b>Médicalement nécessaire</b>	Traitement ou aménagement nécessaire à <i>votre</i> maladie, <i>blessure</i> ou problème de santé, adapté à vos symptômes et pouvant <i>vous</i> être administré ou fourni en toute sécurité. <b>Ce traitement doit répondre aux normes de bonne pratique médicale et ne doit pas être choisi pour des raisons de commodité de la personne soignée ou celle de la structure médicale.</b>
<b>Membre de votre famille</b>	<i>Votre/vos</i> : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conjoint(e) (dans le cadre d'un mariage, d'un concubinage ou d'un P.A.C.S.) ;</li> <li>2. <i>Cohabitants</i> ;</li> <li>3. Parents et beaux-parents ;</li> <li>4. Enfants, beaux-enfants, enfants placés dans <i>votre</i> famille en tant que famille d'accueil ou vos enfants placés dans une famille d'accueil, enfants adoptés ou enfants en cours d'adoption ;</li> <li>5. Frères et sœurs ;</li> <li>6. Grands-parents et petits-enfants ;</li> <li>7. Famille par alliance : belle-mère, beau-père, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur et beau-grand-parent ;</li> <li>8. Tantes, oncles, nièces et neveux ;</li> <li>9. Tuteurs légaux et pupilles ; et</li> <li>10. Auxiliaire de vie résidant avec <i>vous</i>.</li> </ol>
<b>Motifs couverts</b>	Événements expressément mentionnés pour lesquels <i>vous</i> êtes couvert par ce <i>contrat</i> .
<b>Nous, Notre ou Nos Objets de valeur</b>	AWP P&C S.A. - succursale néerlandaise, opérant sous le nom d'Allianz Partners. Objets de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris les caméras) et matériels apparentés aux appareils photo, instruments de musique, équipements audio professionnels, jumelles, télescopes, <i>équipement sportif</i> , appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques, y compris les pièces et accessoires des articles susmentionnés.
<b>Organisme de voyage</b>	Agence de voyage, voyageur, compagnie aérienne, compagnie ferroviaire, compagnie de croisière, hôtel ou tout autre professionnel de tourisme.
<b>Pandémie</b>	<i>Epidémie</i> déclarée comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
<b>Panne mécanique</b>	Problème électrique, électronique ou mécanique qui empêche le véhicule d'être conduit normalement, y compris en cas de perte de liquides ( <b>sauf carburant</b> ).
<b>Premier intervenant</b>	Personnel d'urgence qui fait partie des personnes chargées de se rendre immédiatement sur les lieux d'un <i>accident</i> ou d'une urgence pour apporter de l'aide et des secours.
<b>Procédure d'adoption</b>	Procédure judiciaire obligatoire ou toute autre réunion à laquelle <i>vous</i> devez assister en tant que parent adoptif potentiel en vue d'adopter légalement un enfant mineur.
<b>Quarantaine</b>	Confinement obligatoire, sur ordre ou directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou réglementaire, ou d'un capitaine d'un navire commercial sur lequel <i>vous</i> séjournez pendant <i>votre voyage</i> , visant à stopper la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle <i>vous</i> ou un <i>compagnon de voyage</i> avez été exposé.
<b>Remboursement</b>	Espèces, virement ou avoir pour un futur voyage que <i>vous</i> pouvez recevoir d'un <i>organisme de voyage</i> , ou de toute autre entité ( <b>sauf une autre compagnie d'assurance</b> ).
<b>Résidence principale</b>	<i>Votre</i> domicile fixe, permanent, fiscal et légal, situé en <i>France</i> .
<b>Risque politique</b>	Tout événement, de résistance organisée ou action visant ou impliquant l'intention de renverser, de supplanter ou de changer, en dehors des procédures légales normales, le chef d'État, le représentant élu, le représentant nommé, le groupe politique organisé, ou le gouvernement ou dirigeant organisé en place. <ul style="list-style-type: none"> <li>· Révolution ;</li> <li>· Rébellion ;</li> <li>· Insurrection ;</li> <li>· Emeutes et mouvements populaires ;</li> <li>· Coup d'État.</li> </ul>
<b>Sports d'escalade</b>	Activité qui fait appel à des baudriers, des cordes, des dispositifs d'assurage, des crampons ou des piolets. Elle n'inclut pas l'escalade encadrée sur des surfaces artificielles destinées à l'escalade récréative.
<b>Système informatique</b>	Tout ordinateur, matériel, logiciel ou système de communication ou appareil électronique (y compris smartphone, ordinateur portable, tablette, appareil nomade), serveur, cloud, microcontrôleur ou système similaire, y compris toute entrée ou sortie de données dans un système informatique, dispositif de stockage de données associé, équipement réseau ou installation de sauvegarde.

<b>Transporteur</b>	Société autorisée à transporter à titre onéreux des passagers, par voie terrestre, aérienne ou maritime. <b>Sont exclus :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Les sociétés de location de véhicules ;</b></li> <li>2. <b>Les transporteurs privés ou non-commerciaux ;</b></li> <li>3. <b>Les transports affrétés, sauf pour le transport de groupe affrété par votre voyageur ; ou</b></li> <li>4. <b>Les transports publics locaux.</b></li> </ol>
<b>Trouble à l'ordre public</b>	Toute manifestation, <i>grève</i> , émeute, tout rassemblement public non autorisé, attroupement ou trouble au sein d'une collectivité territoriale, d'un Etat ou d'une nation impliquant des actes de violence, de <i>vandalisme</i> , illicites, illégaux ou d'atteinte à la liberté d'aller et venir dans les espaces publics. <b>Ne sont pas inclus les troubles à l'ordre public qui évoluent en risque politique, ou qui surviendraient à l'occasion d'une attaque terroriste ou à une guerre.</b>
<b>Transports publics locaux</b>	Société de transports locaux, de périphérie ou autres systèmes de transport urbain (les trains de banlieue, les bus de ville, le métro, les ferries, les taxis, les chauffeurs à la demande) qui <i>vous</i> transportent, <i>vous</i> ou un <i>compagnon de voyage</i> , dans un rayon de moins de cent cinquante (150) kilomètres.
<b>Vandalisme</b>	Tout <i>acte illégal</i> causant intentionnellement des dommages ou la destruction de biens matériels publics ou privés. <b>Sont exclus les dommages ou la destruction de biens matériels publics ou privés résultant d'attaques terroristes, de guerres, d'actes de guerre, de risques politiques ou de troubles à l'ordre public.</b>
<b>Véhicule de location</b>	Voiture ou véhicule utilitaire ou tout autre véhicule conçu pour être utilisé sur la voie publique que <i>vous</i> avez loué pour la période indiquée dans un <i>contrat de location du véhicule</i> .
<b>Vous, Votre ou Vos</b>	Toutes les personnes désignées comme assurées dans les <i>Conditions particulières</i> , et tout ce qui les concerne.
<b>Voyage</b>	<i>Votre</i> séjour entraînant un déplacement hors de <i>votre résidence principale</i> à compter de la <i>date de départ</i> et jusqu'à la <i>date de retour</i> de <i>votre voyage</i> initialement prévues, et réservé auprès d'un <i>organisme de voyage</i> auprès duquel <i>vous</i> avez souscrit ce <i>contrat</i> . <b>Il ne peut s'agir ni d'un déménagement, ni de déplacements entre la résidence principale et le lieu de travail.</b>

## DEBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT

*Vous n'êtes admissible à la couverture que si nous acceptons votre demande d'assurance et vous envoyons une confirmation officielle. La date d'entrée en vigueur et la date de fin des garanties de votre contrat sont indiquées dans votre document de voyage. Le contrat entre en vigueur le jour où nous recevons la demande de souscription et que vous payez la prime intégrale. prime doit être payée au plus tard à la date de départ.*

Les garanties ne s'appliquent qu'aux sinistres survenus pendant la période de validité de votre contrat.

**Sauf pour les voyages aller simple et les voyages aller-retour dans la même journée, la date de départ et la date de retour que vous avez indiquées au moment de la souscription du contrat sont comptées comme deux (2) jours de voyage distincts lorsque nous calculons la durée de votre voyage.**

*Votre contrat cesse à la date de retour de votre voyage, prévue et communiquée lors de la souscription du contrat. Toutefois, dans certains cas, votre contrat peut prendre fin à une date différente. Si votre contrat a été souscrit avec une réservation aller simple, la date de fin de votre contrat sera la date de retour prévue pour votre voyage, telle qu'indiquée sur vos documents de voyage (ne dépassant pas trente (30) jours maximum à compter de la date de départ indiquée sur vos documents de voyage).*

En outre, votre contrat prendra fin au plus tôt :

1. À 23 h 59 le jour où vous annulez votre contrat d'assurance ;
2. À 23 h 59 le jour où vous déclarez un sinistre au titre de la garantie Annulation du voyage ;
3. À 23 h 59 le jour où vous mettez fin à votre voyage, si vous interrompez votre voyage ;
4. À 23 h 59 le jour de votre arrivée dans un établissement médical pour des soins complémentaires si vous mettez fin à votre voyage pour une raison médicale ; ou
5. À 23 h 59 le 90ème jour du voyage.

Toutefois, si votre voyage retour est retardé pour un motif couvert, nous prolongerons votre période de garantie jusqu'au moment où vous pourrez retourner à votre point d'origine ou à votre résidence principale, ou jusqu'à ce que vous vous rendiez dans un établissement médical pour y recevoir des soins supplémentaires à la suite d'un rapatriement médical ou d'une interruption de voyage.

**Veillez noter que ce contrat s'applique à un voyage spécifique et ne peut être renouvelé.**

## DESCRIPTION DES GARANTIES

Dans cette section, nous allons décrire les garanties qui sont prévues dans votre contrat. Nous expliquons chaque garantie et les conditions spécifiques qui doivent être remplies pour que la garantie s'applique. **Toutes les garanties sont délivrées dans les limites indiquées au Tableau des garanties. Chaque garantie est complétée par les Exclusions générales ainsi que les éventuelles exclusions spécifiques figurant dans la section Définitions et/ou le détail des garanties.**

### A. GARANTIE ANNULATION DU VOYAGE

Si votre voyage est annulé ou reporté pour l'un des motifs couverts énumérés ci-dessous, nous vous remboursons vos frais de voyage prépayés et les acomptes, les frais d'annulation ou les frais de modification de réservation, non remboursables (déduction faite de la franchise et des remboursements que vous avez perçus par ailleurs), dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

**IMPORTANT : Veuillez noter que cette garantie ne s'applique qu'avant votre départ en voyage et pour tout motif couvert survenant postérieurement à la souscription du contrat.**

De plus, si vous aviez réservé un hébergement partagé, nous vous remboursons tous les frais d'hébergement supplémentaires restant à votre charge, si votre compagnon de voyage annule son voyage pour un ou plusieurs des motifs couverts énumérés ci-dessous.

**IMPORTANT : Nous ne vous rembourserons pas les coûts et/ou les frais de voyage qui relèvent de la responsabilité de votre transporteur ou de votre organisme de voyage.**

**IMPORTANT : Vous devez informer tous vos organismes de voyage dans un délai de 72 heures suivant la survenance d'un motif couvert vous obligeant à annuler votre voyage (y compris en cas de contre-indication médicale). Notre indemnisation est toujours limitée au montant qui serait resté à votre charge si vous aviez informé votre organisme de voyage, le jour de la survenance du motif couvert.**

**Motifs couverts :**

1. Vous ou un compagnon de voyage êtes atteint d'une maladie, vous vous blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une épidémie ou pandémie) vous obligeant à annuler votre voyage.

**La condition suivante s'applique :**

**Un médecin vous conseille ou conseille à un compagnon de voyage d'annuler votre voyage avant que vous ne l'annuliez.**

2. Un membre de votre famille qui ne voyage pas avec vous est atteint d'une maladie, se blesse ou présente un problème de santé (y compris lié à une épidémie ou pandémie).

**La condition suivante s'applique :**

**La maladie, la blessure ou le problème de santé doit être considéré(e) par le médecin comme engageant le pronostic vital, ou nécessiter une hospitalisation.**

3. Vous, un compagnon de voyage, un membre de votre famille décédez ou votre animal d'assistance est mort après la date d'effet du contrat et avant votre voyage.
4. Vous ou un compagnon de voyage êtes mis en quarantaine avant votre voyage car vous avez été exposé à :
  - a. Une maladie contagieuse autre qu'une épidémie ou une pandémie ; ou
  - b. Une épidémie ou une pandémie, mais uniquement lorsque la condition suivante s'applique :
    - i. La quarantaine vous concerne, ou concerne un compagnon de voyage, ce qui signifie que vous ou un compagnon de voyage devez être visé expressément par un ordre ou une directive de mise en quarantaine en raison d'une épidémie ou d'une pandémie.

ii. La *quarantaine* qui s'applique de manière générale ou élargie (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un moyen de transport (y compris l'*hébergement* sur place, le maintien à domicile, la sécurité à domicile ou toute autre restriction similaire), ou (b) dans le pays de départ, de transit, ou de destination est exclue. Cette exclusion s'applique même si l'ordre ou la directive de mise en *quarantaine* vous vise expressément, vous ou un *compagnon de voyage*.

5. Vous ou un *compagnon de voyage* êtes victime d'un accident de la circulation à la date de départ.

L'une des conditions suivantes doit s'appliquer :

**Vous ou un *compagnon de voyage* avez besoin de soins médicaux ; ou**

**Votre véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage* doit faire l'objet de réparations car sa conduite représente un danger.**

6. Vous êtes légalement tenu d'assister à une procédure judiciaire pendant votre voyage.

La condition suivante s'applique :

a. Votre présence à cette procédure n'est pas liée à votre profession. (par exemple, si vous participez en tant qu'avocat, juge, greffier, agent de la force publique ou parajuriste, cela ne sera pas couvert).

7. Votre résidence principale devient inhabitable.

8. Le transporteur ne peut pas vous acheminer vers votre destination dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'heure d'arrivée initialement prévue pour l'une des raisons suivantes :

a. Une catastrophe naturelle ;

b. Des intempéries.

Cependant, si vous pouvez rejoindre votre destination par un autre moyen de transport, nous vous remboursons, dans les limites indiquées au Tableau des garanties :

i. Le coût du nouveau moyen de transport, déduction faite des remboursements que vous avez perçus par ailleurs ; et

ii. Le coût de l'*hébergement* prépayé restant à votre charge suite à votre arrivée retardée, déduction faite des remboursements que vous avez perçus par ailleurs.

Les conditions suivantes s'appliquent :

a. Le nouveau transport doit s'effectuer dans une classe similaire ou inférieure à celle du billet réservé à l'origine auprès de votre transporteur.

9. Vous ou un *compagnon de voyage* êtes licencié par un employeur actuel après la date de souscription de votre contrat.

Sont exclus :

a. Votre licenciement ou celui de votre *compagnon de voyage* consécutif à une faute lourde ou grave ;

b. Le contrat à durée déterminée ; et

c. Votre licenciement ou celui de votre *compagnon de voyage* d'un poste occupé depuis moins de douze (12) mois consécutifs.

10. Vous ou un *compagnon de voyage* obtenez un emploi à durée indéterminée et rémunéré, après la date de souscription de votre contrat, qui nécessite une présence au travail pendant les dates de voyage initialement prévues.

11. Vous ou un *compagnon de voyage* devez déménager dans un rayon d'au moins cent cinquante (150) kilomètres de votre résidence principale initiale en raison de votre mutation professionnelle ou celle d'un *compagnon de voyage*. Ce motif couvert s'applique également pour le déménagement dû à une mutation professionnelle de votre conjoint(e).

12. Vous ou un *compagnon de voyage* travaillant comme *premier intervenant* êtes appelé en raison d'un accident ou d'une urgence (y compris une catastrophe naturelle) pour apporter de l'aide ou des secours pendant les dates de voyage initialement prévues.

13. Vous ou un *compagnon de voyage* recevez une convocation pour assister à une procédure d'adoption pendant votre voyage.

14. Vous, un *compagnon de voyage* ou un membre de votre famille servant dans les forces armées êtes réaffecté ou vos dates de congés sont modifiées, sauf en raison d'une guerre ou d'une mesure disciplinaire.

15. Vous ou un *compagnon de voyage* présentez une contre-indication médicale au vaccin nécessaire pour la destination de votre voyage.

16. Vos documents de voyage ou ceux d'un *compagnon de voyage* nécessaires pour le voyage sont volés.

La condition suivante s'applique :

**Vous devez fournir des preuves de vos démarches pour obtenir des documents de remplacement auprès des autorités compétentes qui vous permettraient de conserver les dates de voyage initialement prévues.**

**IMPORTANT: Outre les exclusions prévues à la présente garantie ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.**

## B. GARANTIE INTERRUPTION OU PROLONGATION DU VOYAGE

### Interruption de séjour

Si vous devez interrompre  *votre voyage*  ou y mettre fin prématurément pour l'un ou plusieurs des  *motifs couverts*  énumérés ci-dessous, nous vous rembourserons, (déduction faite de la franchise éventuelle, et des remboursements que vous avez perçus par ailleurs), les frais de voyage prépayés et acomptes, assurés et non remboursables, au prorata du nombre de jours non utilisés, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

**IMPORTANT : Vous devez informer tous vos organismes de voyage dans un délai de 72 heures suivant la survenance d'un motif couvert vous obligeant à interrompre ou prolonger votre voyage (y compris en cas de maladie, blessure ou problème de santé constaté par un médecin). Notre indemnisation est toujours limitée au montant qui serait resté à votre charge si vous aviez informé votre organisme de voyage le jour de la survenance du motif couvert.**

**ATTENTION : Si nous avons pris en charge ou remboursé les billets de transports retour vers votre résidence principale au titre de la garantie retour anticipé/retardé, nous ne vous rembourserons pas les frais de voyage prépayés et acomptes, assurés et non remboursables au prorata de votre billet de retour initial au titre de la garantie interruption de voyage.**

### Retour anticipé/retardé

Si vous devez rentrer plus tôt ou plus tard que la  *date de retour*  prévue en raison d'un ou de plusieurs  *événements couverts*  énumérés ci-dessous, nous vous aiderons à obtenir et nous paierons ou rembourserons, moins la franchise, un ou des billets de transporteur pour  *votre voyage*  de retour vers  *votre résidence principale*  dans une classe similaire à celle du billet réservé à l'origine auprès de  *votre*  transporteur, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

**ATTENTION : Nous ne paierons ni ne rembourserons le(s) billet(s) d'un transporteur pour le retour à votre résidence principale au titre de la garantie retour anticipé/retardé si nous vous avons remboursé la partie non remboursable inutilisée de votre billet de retour initial au titre de la garantie interruption de voyage.**

### Poursuite du voyage

Si vous devez poursuivre  *votre voyage* , interrompu pour un ou plusieurs  *motifs couverts*  énumérés ci-dessous :

- i. nous vous payons ou vous remboursons, les frais de transport nécessaires que vous engagez pour poursuivre  *votre voyage* , déduction faite de la franchise et des remboursements que vous avez perçus par ailleurs, dans les limites indiquées au Tableau des garanties ;
- ii. nous vous remboursons les frais d'hébergement supplémentaires restant à votre charge, déduction faite de la franchise et des remboursements que vous avez perçus par ailleurs dans les limites indiquées au Tableau des garanties , si vous aviez réservé un hébergement partagé et qu'un  *compagnon de voyage*  doit interrompre son voyage.

### Prolongation de séjour

Si vous devez prolonger  *votre voyage*  pour un ou plusieurs  *motifs couverts*  énumérés ci-dessous, vous contraignant à rester sur  *votre*  lieu de destination (ou sur le lieu où survient le  *motif couvert* ) plus longtemps que prévu initialement, nous prenons en charge ou vous remboursons, (déduction faite de la franchise et des remboursements que vous avez perçus par ailleurs) les frais d'hébergement et de transport supplémentaires sur place dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

### Motifs couverts :

1. Vous ou un  *compagnon de voyage*  êtes atteint d'une maladie, vous vous blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une  *épidémie*  ou  *pandémie* ) vous obligeant à interrompre ou prolonger  *votre voyage* .

#### La condition suivante s'applique :

- a. Un  *médecin*  vous conseille ou conseille à  *votre*   *compagnon de voyage*  d'interrompre ou prolonger le voyage.

2. Un  *membre de votre famille*  qui ne voyage pas avec vous est atteint d'une maladie, se blesse ou présente un problème de santé (y compris lié à une  *épidémie*  ou  *pandémie* ).

#### La condition suivante s'applique :

- a. La maladie, la  *blessure*  ou le problème de santé doit être considéré(e) par le  *médecin*  comme engageant le pronostic vital, ou nécessiter une hospitalisation.

3. Vous, un  *compagnon de voyage* , un  *membre de votre famille*  décédez ou  *votre animal d'assistance*  est mort au cours de  *votre voyage* .

4. Vous ou un  *compagnon de voyage*  êtes mis en  *quarantaine*  au cours de  *votre voyage*  car vous avez été exposé à :

- a. Une maladie contagieuse autre qu'une  *épidémie*  ou une  *pandémie*  ; ou

- b. Une  *épidémie*  ou une  *pandémie* , mais uniquement lorsque :

- i. La  *quarantaine*  vous concerne, ou concerne un  *compagnon de voyage* , ce qui signifie que vous ou un  *compagnon de voyage*  devez être visé expressément par un ordre ou une directive de mise en  *quarantaine*  en raison d'une  *épidémie*  ou d'une  *pandémie* .

- ii. La  *quarantaine*  qui s'applique de manière générale ou élargie (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un moyen de transport (y compris l'hébergement sur place, le maintien à domicile, la sécurité à domicile ou toute autre restriction similaire), ou (b) dans le pays de départ, de transit, ou de destination est exclue.

**Cette exclusion s'applique même si l'ordre ou la directive de mise en  *quarantaine*  vous vise expressément, vous ou un  *compagnon de voyage* .**

5. Vous ou un  *compagnon de voyage*  êtes victime d'un  *accident de la circulation* .

L'une des conditions suivantes s'applique :

- a. Vous ou un  *compagnon de voyage*  avez besoin de soins médicaux ; ou

- b. Votre véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage* doit subir des réparations car sa conduite représente un danger.
6. Vous êtes légalement tenu d'assister à une procédure judiciaire pendant  *votre voyage*.

**La condition suivante s'applique :**

- a. Votre présence à cette procédure n'est pas liée à  *votre profession*. (par exemple, si  *vous* participez en tant qu'avocat, juge, greffier, agent de la force publique ou parajuriste, cela ne sera pas couvert).
7.  *Votre résidence principale* devient  *inhabitable*.
8. Le  *transporteur* ne peut pas  *vous* acheminer vers  *votre destination* dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'heure d'arrivée initialement prévue pour l'une des raisons suivantes :
- a. Une  *catastrophe naturelle* ; ou
- b. Des  *intempéries*.

Cependant, si  *vous* pouvez rejoindre  *votre destination* par un autre moyen de transport,  *nous*  *vous* remboursons, dans les limites indiquées au Tableau des garanties :

- i. Le coût du nouveau moyen de transport, déduction faite des  *remboursements* que  *vous* avez perçus par ailleurs ; et
- ii. Le coût de l' *hébergement* prépayé restant à  *votre charge* suite à  *votre* arrivée retardée, déduction faite des  *remboursements* que  *vous* avez perçus par ailleurs.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Le nouveau transport doit s'effectuer dans une classe similaire ou inférieure à celle du billet réservé à l'origine auprès de  *votre transporteur*.
- b. Le nouveau transport doit s'effectuer pendant les dates initiales de  *votre voyage*.  
Cette garantie ne s'applique que pour le transport pour rejoindre  *votre destination* initiale.
- IMPORTANT :  *Nous* ne remboursons aucun frais qui pourrait incomber à  *votre transporteur* ou  *organisme de voyage*.
9.  *Vous* ou un  *compagnon de voyage* travaillant comme  *premier intervenant* êtes appelé(e) en raison d'un  *accident* ou d'une urgence (y compris une  *catastrophe naturelle*) pour apporter de l'aide ou des secours pendant les dates de  *voyage* initialement prévues.
10.  *Vous* ou un  *compagnon de voyage* êtes passager d'un avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un navire détourné.
11.  *Vous*, un  *compagnon de voyage* ou un  *membre de votre famille* servant dans les forces armées êtes réaffecté ou vos dates de congés sont modifiées, **sauf en raison d'une guerre ou d'une mesure disciplinaire**.
12.  *Vous* manquez 50 % de la durée de  *votre voyage* au minimum pour l'une des raisons suivantes :
- A. Un retard du  *transporteur* (sauf si le retard est consécutif à l'annulation par le  *transporteur* avant  *votre date de départ*) ;
- B. Une  *grève*, **sauf si celle-ci est évoquée ou annoncée avant la souscription de  *votre contrat*** ;
- C. Une  *catastrophe naturelle* ;
- D. Les routes sont fermées ou impraticables en raison d' *intempéries* ;
- E. Les documents de  *voyage* nécessaires sont perdus ou volés et ne peuvent pas être remplacés à temps pour poursuivre  *votre voyage* ;
- F. Des  *troubles à l'ordre public*.

**La condition suivante s'applique :**

**Vous devez fournir des preuves de vos démarches pour obtenir des documents de remplacement auprès des autorités compétentes**

13. Un  *transporteur*  *vous* refuse, ou refuse à un  *compagnon de voyage*, l'embarquement sur la base d'une suspicion d'une maladie contagieuse (y compris une maladie liée à une  *épidémie* ou  *pandémie*). **Votre non-respect des conditions d'entrée exigées par les autorités compétentes du pays de  *votre destination* est exclu.**

**IMPORTANT: Outre les exclusions prévues à la présente garantie ainsi que celles figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.**

## C. GARANTIE VOYAGE RETARDÉ

Si  *votre voyage* ou celui d'un  *compagnon de voyage* est retardé pour l'un des  *motifs couverts* énumérés ci-dessous,  *nous*  *vous* remboursons, (déduction faite de la  *franchise* et des  *remboursements* que  *vous* avez perçus par ailleurs) dans les limites indiquées au Tableau des garanties :

- i. Les frais de  *voyage* prépayés restant à  *votre charge* et les frais supplémentaires que  *vous* engagez, pendant  *votre* temps d'attente, pour les repas, l' *hébergement*, les communications et les transports locaux, dans la limite (24 heures) indiquée au Tableau des garanties :
- ii. Les frais de transport nécessaires pour rejoindre  *votre croisière/circuit* touristique ou  *votre destination*, si le retard  *vous* fait manquer le départ de  *votre croisière* ou de  *votre circuit*.
- iii. Les frais de transport nécessaires pour rejoindre  *votre destination* ou  *votre résidence principale*, si un retard des  *transports publics locaux* sur  *votre* chemin vers l'aéroport ou la gare de départ  *vous* fait manquer le départ de  *votre vol/train*.

**ATTENTION :  *Nous* ne  *vous* remboursons pas les montants dus par  *votre transporteur* ou  *votre organisme de voyage*.**

Le retard doit être supérieur ou égal au retard minimum requis indiqué au Tableau des garanties et être dû à l'un des  *motifs couverts* suivants :

1. Un retard du  *transporteur* ;
2. Une  *grève*, **sauf si celle-ci est évoquée ou annoncée avant la souscription de  *votre contrat*** ;
3. Une mise en  *quarantaine* pendant  *votre voyage* car  *vous* avez été exposé(e) à :

- a. Une maladie contagieuse autre qu'une *épidémie* ou une *pandémie* ; ou
- b. Une *épidémie* ou une *pandémie*, mais uniquement lorsque :
  - i. La *quarantaine vous* concerne, ou concerne un *compagnon de voyage*, ce qui signifie que *vous* ou un *compagnon de voyage* devez être visé expressément par un ordre ou une directive de mise en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*.
  - ii. La *quarantaine* qui s'applique de manière générale ou élargie (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un moyen de transport (y compris l'*hébergement* sur place, le maintien à domicile, la sécurité à domicile ou toute autre restriction similaire), ou (b) dans le pays de départ, de transit, ou de destination est exclue. Cette exclusion s'applique même si l'ordre ou la directive de mise en *quarantaine vous* vise expressément, *vous* ou un *compagnon de voyage*.
- 4. Une *catastrophe naturelle* ;
- 5. La perte ou le vol de documents de *voyage* ;
- 6. Un détournement d'avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un navire, **sauf s'il s'agit d'une *attaque terroriste*** ;
- 7. Des *troubles à l'ordre public* ;
- 8. Un *accident de la circulation* ; ou
- 9. Un *transporteur vous* refuse, ou refuse à un *compagnon de voyage*, l'embarquement sur la base d'une suspicion d'une maladie contagieuse (y compris une maladie liée à une *épidémie* ou *pandémie*). **Votre non-respect des conditions d'entrée exigées par les autorités compétentes du pays de votre destination est exclu.**

**IMPORTANT: Outre les exclusions prévues à la présente garantie ainsi que celles figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.**

#### **D. GARANTIE DOMMAGES AUX BAGAGES**

Si vos *bagages* sont perdus, endommagés ou volés au cours de votre *voyage*, y compris pendant l'acheminement par votre *transporteur*, nous vous remboursons, le montant le moins élevé des deux (2) montants mentionnés ci-dessous (déduction faite de la *franchise* et des *remboursements* que vous avez perçus par ailleurs), dans les limites indiquées au Tableau des garanties :

- i. Le coût de la réparation des *bagages* endommagés ; ou
- ii. Le coût de remplacement des *bagages* perdus, endommagés ou volés calculé sur la base de la valeur de remplacement des objets identiques ou similaires, déduction faite de 10 % par année complète d'utilisation depuis la date d'achat initiale, dans la limite de 50 % maximum.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Vous avez pris les mesures nécessaires pour garder vos *bagages* intacts et en sécurité. Vous avez également pris les mesures nécessaires pour récupérer vos *bagages* ;
- b. Vous avez effectué une déclaration et en avez conservé une copie contenant une description du bien et sa valeur auprès des autorités locales compétentes, du *transporteur*, de l'hôtel ou du voyageur dans les vingt-quatre (24) heures suivant la découverte du sinistre ;
- c. Vous devez déposer plainte auprès des autorités de police et en conserver une copie en cas de vol de vos *bagages* et d'*objets de valeur* ;
- d. Vous devez fournir la facture originale d'achat ou toute autre preuve d'achat des objets perdus, endommagés ou volés et
- e. Vous devez déclarer le vol ou la perte d'un téléphone portable à votre opérateur mobile et demander le blocage du téléphone.

**IMPORTANT : Veuillez noter que pour les objets sans justificatif d'achat, nous vous indemnisons dans la limite de 50 % de la valeur d'un objet identique ou similaire.**

Outre les Exclusions générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, sont également exclus :

- 1. Animaux, y compris les trophées de chasse ;
- 2. Voitures, motos, moteurs, avions, bateaux et leurs accessoires et équipements connexes ;
- 3. Vélos, skis, snowboards (sauf s'ils ont été enregistrés par l'*organisme de voyage*) ;
- 4. Appareils auditifs, lunettes de vue et lentilles de contact ;
- 5. Dents artificielles, prothèses et appareils orthopédiques ;
- 6. Fauteuils roulants et tout autre appareil de mobilité ;
- 7. Consommables, médicaments, fournitures et équipements médicaux et denrées périssables ;
- 8. Billets, passeports, actes notariés, plans d'architecte, timbres et tout autre document ;
- 9. Espèces, devises, cartes de crédit, billets à ordre, lettres de change, chèques, chèques vacances, titres et valeurs, lingots et clés ;
- 10. Tapis et moquettes ;
- 11. Antiquités et objets d'art ;
- 12. Objets fragiles et cassants ;
- 13. Armes à feu et toutes autres armes, ainsi que leurs munitions ;
- 14. Logiciels et données informatiques ;
- 15. Matériel professionnel ;
- 16. Biens dont vous n'êtes pas propriétaire ;
- 17. *Objets de valeur* volés dans une voiture, verrouillée ou non ; et
- 18. *Bagages* lorsqu'ils sont :
  - a. transportés par une société autre que votre *transporteur* ;
  - b. dans ou sur une remorque de voiture ;
  - c. non surveillés alors qu'ils se trouvent dans un véhicule à moteur non verrouillé ; ou
  - d. non surveillés et placés de manière visible dans un véhicule à moteur verrouillé ;

## 19. Bagages que vous perdez ou oubliez.

### E. GARANTIE RETARD DE BAGAGES

Si vos bagages sont livrés avec retard par un organisme de voyage au cours de votre voyage, nous remboursons vos dépenses engagées pour les biens de première nécessité dont vous avez besoin jusqu'à l'arrivée de vos bagages, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

La condition suivante s'applique :

Le retard de vos bagages doit être supérieur ou égal au retard minimum requis indiqué au Tableau des garanties.

**IMPORTANT:** Outre les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.

### F. GARANTIE FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE À L'ÉTRANGER

Si vous recevez des soins médicaux ou dentaires d'urgence pendant votre voyage à l'étranger pour l'un des motifs couverts suivants, nous vous remboursons les frais raisonnables et habituels de ces soins restant à votre charge, dans les limites indiquées au Tableau des garanties (une limite spécifique s'applique pour les soins dentaires. Cette limite n'est pas cumulable avec la limite Frais médicaux d'urgence à l'étranger) :

1. Lors de votre voyage à l'étranger, vous êtes atteint d'une maladie, vous vous blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une épidémie ou pandémie) soudain et inattendu qui nécessite d'être traité avant votre retour dans votre pays de résidence principale.
2. Au cours de votre voyage à l'étranger, vous souffrez d'une blessure ou d'une infection dentaire, vous perdez un plombage ou vous vous cassez une dent, nécessitant des soins.

Si vous êtes hospitalisé, nous prenons en charge les frais acceptés par nos services, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

**IMPORTANT :** Veuillez noter que nous vous remboursons les frais médicaux d'urgence restant à votre charge après intervention de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance. Pour bénéficier de ce remboursement, vous devez relever obligatoirement de l'un des régimes obligatoires de l'assurance maladie vous couvrant au titre des frais médicaux survenant à l'étranger, pendant toute la durée de votre contrat.

La condition suivante s'applique :

Les soins doivent être médicalement nécessaires pour traiter un problème de santé urgent. Ils doivent être prodigués par un médecin, un dentiste, un hôpital, ou tout autre professionnel de santé autorisé à exercer la médecine ou la dentisterie.

Outre les Exclusions générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, sont également exclus :

- a. Les soins doivent être médicalement nécessaires pour traiter une situation d'urgence, et ces soins doivent être fournis par un médecin, un dentiste, un hôpital ou un autre prestataire autorisé à pratiquer la médecine ou les soins dentaires.
- b. Tout soin prodigué après la fin de votre garantie ;
- c. Tout soin lié à une maladie, blessure ou problème de santé qui n'est pas survenu au cours de votre voyage à l'étranger ;
- d. Tout soin considéré comme non urgent par nos services et les soins et services suivants :
  1. Chirurgie esthétique ou soins esthétiques ;
  2. Examens médicaux de suivi habituel ;
  3. Soins liés à une affection de longue durée ;
  4. Traitements contre les allergies (sauf si votre pronostic vital est engagé) ;
  5. Examens ou soins liés à la perte ou à l'endommagement d'appareils auditifs, de prothèses dentaires, de lunettes de vue et de lentilles de contact ;
  6. Kinésithérapie, rééducation ou soins palliatifs (sauf si les soins palliatifs sont nécessaires pour stabiliser votre état) ;
  7. Traitement expérimental ; et
  8. Tout autre soin médical ou dentaire non urgent.

### G. ASSISTANCE MÉDICALE

**IMPORTANT :**

- En cas d'urgence et si votre vie est en danger, sollicitez immédiatement les organismes de secours d'urgence sur place.
- Nous ne sommes pas, et ne devons pas être considérés comme un organisme médical ou de secours d'urgence.
- Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux. Nos services sont subordonnés à l'obtention des autorisations nécessaires émises par les autorités locales compétentes. Nous sommes également soumis aux restrictions en matière de voyage ainsi qu'aux restrictions réglementaires.

**Évacuation d'urgence (Transport vers l'hôpital ou l'établissement de santé approprié le plus proche)**

Si vous êtes atteint d'une maladie, vous blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une épidémie ou pandémie) au cours de votre voyage, nous remboursons les frais de transport local d'urgence depuis le lieu de l'incident initial vers un médecin local ou un établissement médical local. Si nous déterminons que les établissements médicaux locaux ne sont pas en mesure de fournir les soins appropriés :

1. Notre équipe médicale s'entretient avec le médecin local afin d'obtenir les informations nécessaires à la prise de décisions les mieux adaptées à votre état de santé ;
2. Nous identifions l'hôpital ou l'établissement de santé le plus apte à prodiguer les soins exigés par votre état de santé et en mesure de vous accueillir, et organisons et prenons en charge votre transport ; et
3. Nous organisons et prenons en charge une escorte médicale si nous jugeons cela nécessaire.

Les conditions suivantes s'appliquent aux situations 1, 2 et 3 ci-dessus :

- a. Vous ou un tiers devez nous contacter afin que nous organisions et prenons en charge votre transport. Nous ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que nous n'avons pas autorisés ou organisés ;
- b. Toutes les décisions concernant votre transport doivent être prises par des professionnels de santé autorisés à exercer la médecine dans le pays dans lequel ils exercent.

- c. **Vous devez suivre les décisions prises par nos équipes d'assistance et nos équipes médicales. Si vous ne vous y conformez pas, nous nous déchargeons de toute responsabilité quant aux conséquences de vos décisions, et vous perdez tout droit à prestation et indemnisation de notre part.**
- d. **Un ou plusieurs fournisseurs de transport d'urgence doivent être disposés et capables de vous transporter de votre emplacement actuel à l'hôpital ou à l'établissement identifié.**

#### Rapatriement sanitaire (Rapatriement dans votre pays de résidence principale après avoir reçu des soins)

Si vous êtes atteint d'une maladie, vous blessez ou présentez un problème de santé (y compris lié à une épidémie ou pandémie) au cours de votre voyage et que notre équipe médicale confirme avec le médecin traitant local que votre état de santé permet de vous transporter, nous :

- 1. Organisons et prenons en charge votre transport auprès d'un transporteur dans la même classe que le billet réservé à l'origine, **sauf raison médicalement nécessaire**, pour votre retour, (déduction faite des remboursements que vous avez perçus par ailleurs pour les billets non utilisés). Le transport se fera vers l'une des destinations suivantes :
  - a. Votre résidence principale ;
  - b. Le lieu de votre choix dans votre pays de résidence principale ; ou
  - c. Un établissement médical à proximité de votre résidence principale ou dans le lieu de votre choix dans votre pays de résidence. **Dans les deux (2) cas, l'établissement médical doit être en mesure de vous accueillir en tant que patient et doit être considéré par notre équipe médicale comme étant apte à assurer la poursuite de vos soins.**
- 2. Organisons et prenons en charge une escorte médicale **si notre équipe médicale juge cela nécessaire.**

#### Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. **Les aménagements spéciaux sont mis en place uniquement lorsqu'ils sont médicalement nécessaires pour votre transport (par exemple, si plus d'un siège est médicalement nécessaire pour que vous puissiez voyager) ;**
- b. **Vous ou un tiers devez nous contacter afin que nous organisions et prenions en charge votre rapatriement. Nous ne pouvons être tenu pour responsable pour les rapatriements sanitaires que nous n'avons pas autorisés ou organisés ;**
- c. **Vous devez suivre les décisions prises par nos équipes d'assistance et nos équipes médicales. Si vous ne vous y conformez pas, nous nous déchargeons de toute responsabilité quant aux conséquences de vos décisions, et vous perdez tout droit à prestation et indemnisation de notre part.**
- d. **Toutes les décisions concernant votre rapatriement doivent être prises par des professionnels de la santé agréés dans les pays où ils exercent.**
- e. **Un ou plusieurs fournisseurs de transport d'urgence doivent être disposés et capables de vous transporter de votre emplacement actuel à la destination de votre choix.**

#### Transport au chevet (Présence d'un ami ou d'un membre de votre famille à votre chevet)

Si pendant votre voyage le médecin traitant local vous informe que vous devez être hospitalisé pendant plus de sept (7) jours au cours de votre voyage ou que votre pronostic vital est engagé, nous organisons et prenons en charge le transport aller-retour en classe économique pour qu'un ami ou un membre de votre famille se rende à vos côtés.

#### La condition suivante s'applique :

- a. **Vous ou un tiers devez nous contacter afin que nous organisions et prenions en charge le transport.** Si nous n'avons pas autorisé et organisé le transport, nous ne paierons que ce que nous aurions payé si nous avions pris en charge le transport..

#### Retour des personnes à charge (Rapatriement des mineurs et des personnes dépendantes)

Si vous devez être hospitalisé durant votre voyage pendant plus de vingt-quatre (24) heures ou si vous décédez au cours de votre voyage, nous organisons et prenons en charge le transport de vos compagnons de voyage âgés de moins de dix-huit (18) ans, ou des personnes dépendantes nécessitant votre surveillance et des soins quotidiens de votre part, vers l'une des destinations suivantes :

- 1. Votre résidence principale ; ou
- 2. Le lieu de votre choix, dans votre pays de résidence principale.

Si nous jugeons cela nécessaire, nous organisons et prenons en charge le transport d'un membre majeur de votre famille pour raccompagner vers le lieu de votre choix vos compagnons de voyage âgés de moins de dix-huit (18) ans, ou les personnes dépendantes nécessitant votre surveillance et des soins quotidiens de votre part.

Le billet retour est réservé auprès d'un transporteur dans la même classe que le billet initial.

#### Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. **Cette garantie ne s'applique que si vous êtes hospitalisé(e) ou si vous décédez, et si aucun membre majeur de votre famille, capable de s'occuper des compagnons de voyage de moins de dix-huit (18) ans ou des personnes dépendantes, ne voyage avec vous ;**
- b. **Vous ou un tiers devez nous contacter afin que nous organisions et prenions en charge le transport des personnes à charge.**

#### Assistance en cas de décès (Rapatriement du corps si vous décédez)

Nous organisons et prenons en charge le transport de corps ainsi que les frais funéraires, vers l'une des destinations suivantes :

- 1. Un établissement d'opérateur funéraire à proximité de votre résidence principale ; ou
- 2. Un établissement d'opérateur funéraire situé dans votre pays de résidence principale.

#### Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. **Un tiers doit nous contacter afin que nous organisions et prenions en charge le transport de corps,**
- b. **Le décès doit survenir au cours de votre voyage.**

Si un membre de votre famille décide de prendre des dispositions pour vos funérailles, votre inhumation ou votre crémation sur le lieu du décès, nous vous rembourserons les dépenses nécessaires jusqu'à concurrence du montant qu'il nous aurait coûté pour transporter votre corps dans votre pays de résidence principale.

**IMPORTANT: Veuillez noter que nous ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que nous n'avons pas autorisés ou organisés.**

## Recherche et secours

Nous remboursons les frais de recherche et/ou les frais de secours engagés suite à l'intervention d'une équipe de secours professionnelle, dans les limites indiquées au Tableau des garanties, si vous êtes porté disparu au cours de votre voyage et/ou si vous devez être secouru à la suite d'un accident.

**IMPORTANT: Outre les exclusions prévues à la présente garantie ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, les Exclusions générales s'appliquent.**

## H. GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE

Nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que vous pouvez encourir à l'occasion de votre voyage en raison des dommages:

- corporels;
- matériels;
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels.

soit, résultant d'un accident survenu au cours de votre vie privée et causés à un tiers (il ne peut pas s'agir d'un membre de votre famille ou d'un compagnon de voyage) par:

- votre propre fait;
- le fait de personnes dont vous répondez;
- le fait des choses ou des animaux dont vous avez la garde.

soit, causés à un tiers (il ne peut pas s'agir d'un membre de votre famille ou d'un compagnon de voyage) et résultant:

- d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion;
- d'un dégât des eaux;

prenant naissance dans l'hébergement que vous occupez pendant votre voyage.

Veuillez noter que cette garantie ne s'applique que pour vos voyages hors du pays de votre résidence principale et

- uniquement dans les pays où vous ne bénéficiez pas d'une assurance de responsabilité civile souscrite par ailleurs; ou
- si votre assurance de responsabilité civile ne couvre pas ou couvre partiellement les dommages du sinistre déclaré.

Nous garantissons également les conséquences financières de la responsabilité civile que vous pouvez encourir en raison des dommages précisés ci-dessus et résultant d'un accident survenu au cours des activités de sport ou de loisir et causés à un tiers par:

- votre propre fait;
- le fait des choses ou des animaux dont vous avez la garde;

à condition que cette activité ne soit pas couverte par un autre contrat d'assurance.

Veuillez noter que dans ce cas le montant maximum d'indemnisation diffère de celui du montant maximum d'indemnisation accordé en matière de responsabilité civile que vous pouvez encourir à l'occasion de votre voyage ou en qualité d'occupant d'hébergement.

### **IMPORTANT**

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

Nous vous apportons notre garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que ledit fait dommageable survient entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

Outre les Exclusions générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, sont également exclues les conséquences des :

1. Dommages que vous avez causés aux membres de votre famille, c'est-à-dire, vos ascendants, descendants, collatéraux, jusqu'au second degré, ainsi qu'à un compagnon de voyage ;
2. Dommages causés aux animaux ou aux objets qui vous appartiennent ou qui vous sont loués, prêtés ou confiés ;
3. Dommages causés par :
  - a. tout véhicule,
  - b. tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
  - c. tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale ;
4. Dommages occasionnés au cours de votre activité professionnelle (y compris les stages professionnels) ou lors de votre participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une collectivité habilitée à organiser l'activité ;

5. **Votre responsabilité contractuelle**, sauf à l'égard du bailleur de l'hébergement.

En outre, sont exclus :

6. **Amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel et/ou immatériel directement consécutif.**

## I. GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENT

En cas de décès ou d'*incapacité permanente* consécutifs à un *accident corporel* survenu au cours de  *votre voyage*, nous vous garantissons le versement d'un capital dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

### a. Capital versé en cas de décès

Le décès doit survenir dans le délai d'un (1) an suivant *l'accident corporel* et être la conséquence directe de ce dernier.

L'indemnité qui aura éventuellement été versée avant le décès, au titre de *l'incapacité permanente*, résultant du même *accident corporel*, est déduite du capital décès.

L'indemnité est versée à vos héritiers légaux.

### b. Capital versé en cas d'*incapacité permanente*

L'indemnité qui vous est versée correspond au paiement d'un capital proportionnel à  *votre taux d'incapacité permanente* déterminé après consolidation de vos blessures par référence au barème « accident du travail » défini par le Code de la Sécurité sociale. Elle est calculée en multipliant le plafond de garantie dont le montant est indiqué au Tableau des garanties par  *votre taux d'incapacité permanente*, sous réserve que le taux d'*incapacité permanente* soit strictement supérieur à 10%.

Aucune indemnité n'est versée si le taux d'*incapacité permanente* est inférieur ou égal à 10%.

En tout état de cause, le taux d'*incapacité permanente* ne peut dépasser 100%.

Outre les Exclusions générales ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions sont également exclues les conséquences de:

1.  **Votre participation à tout exercice militaire;**
2.  **Accidents que vous avez subis lors de la pratique d'un sport mécanique (pratiqué avec tout véhicule terrestre à moteur), ou consécutifs à l'usage des motos d'une cylindrée excédant 49 cm<sup>3</sup>;**
3.  **Conduite de véhicules terrestres à moteur pour lesquels un permis de conduire supérieur à la catégorie B est exigé, et la conduite de bateaux à moteur à titre professionnel;**
4.  **Dommages corporels non consécutifs à un accident;**
5.  **Activité manuelle pratiquée dans l'exercice de votre profession;**
6.  **Tout incident du transport aérien opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soit sa provenance et sa destination.**
7.  **Versement du capital décès au bénéficiaire héritier légal lorsque ce dernier a été reconnu coupable et condamné par les tribunaux compétents pour vous avoir donné la mort.**

## J. GARANTIE RACHAT DE FRANCHISE

**IMPORTANT : Cette garantie ne remplace aucune garantie de véhicules prescrite par la loi, ne fournit pas d'assurance responsabilité civile pour les dommages corporels et matériels.**

Si  *votre véhicule de location* est volé ou endommagé au cours de  *votre voyage*, pendant la période de location prévue, nous vous remboursons dans les limites indiquées au Tableau des garanties :

La franchise que vous êtes tenu de payer de titre de  *votre contrat de location de véhicule*.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a.  **Si le véhicule de location est endommagé lors de son utilisation, la personne qui conduisait lors de la survenance du Dommage doit être indiquée sur le contrat de location de véhicule comme conducteur ;**
- b.  **Ce contrat doit avoir été souscrit et être entré en vigueur avant que vous ou tout conducteur mentionné dans le contrat de location de voiture, ou toute personne agissant en votre nom ou en son nom, ne preniez possession de la voiture de location au début de la période de location prévue comme indiqué sur le contrat de location de voiture ;**
- c.  **Vous avez effectué une déclaration auprès de l'agence de location de véhicules, soit dans les vingt-quatre (24) heures suivant la perte ou les dommages, soit au moment où vous restituez le véhicule de location (selon la situation qui se présente) ; et**
- d.  **Si le véhicule de location est volé, vous devez déposer plainte auprès des autorités de police.**

Ne sont pas considérés comme véhicules de location les véhicules suivants :

1. Véhicules utilisés pour le partage de voitures entre particuliers ;
2. Camions ou camionnettes de déménagement ;
3. Camping-cars ou caravanes ;
4. Motos, cyclomoteurs, motoneiges, voitures en kit ou véhicules tout-terrain ;
5. Véhicules lorsqu'ils sont utilisés hors route ;
6. Véhicules de plus de dix (10) ans ;
7. Véhicules de plus de neuf (9) places, y compris celle du conducteur ;
8. Véhicules qui ne nécessitent pas une immatriculation ou qui ne sont pas homologués dans le pays d'utilisation ;
9. Véhicules qui sont loués à des fins commerciales ou pour le transport de personnes à titre onéreux, y compris les limousines ; et
10. Véhicules dont le prix de vente conseillé par le constructeur est supérieur à 70 000 euros.

Outre les Exclusions générales, ainsi que les éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions, sont également exclus :

1. Toute obligation que *vous* assumez en vertu d'un contrat (par exemple, *vous* payez l'assurance complémentaire de l'agence de location de voiture), à l'exception d'une franchise collision ou tous risques pour *vo*tre assurance principale ;
2. Dommages consécutifs à une violation du *contrat de location de véhicule* ;
3. Contrats de location d'une durée supérieure à 31 jours consécutifs ;
4. Perte de valeur de la *voiture de location* ; ou
5. *Panne mécanique* ou une usure normale du véhicule.

## K. SERVICES PENDANT LE VOYAGE

Si *vous* avez besoin d'aide pendant *vo*tre voyage, nous sommes à *vo*tre disposition 24h/24.

### Recherche d'un hôpital à proximité

Si *vous* avez besoin de consulter un *médecin* ou de *vo*us rendre dans un établissement médical au cours de *vo*tre voyage, nous pouvons *vo*us indiquer l'hôpital référencé par nos soins, le plus proche de *vo*tre lieu de séjour et/ou le plus adapté à *vo*tre état de santé.

### Suivi de vos soins

Si *vous* êtes hospitalisé, notre personnel médical restera en contact avec *vo*us et le *médecin* qui *vo*us soigne.

### Assistance en cas de perte de documents de voyage

Si *vo*tre passeport ou d'autres documents de voyage sont perdus ou volés, nous pouvons *vo*us aider à faire remplacer vos documents et à modifier vos dispositions de voyage si nécessaire

### Traduction linguistique en cas d'urgence

Nous pouvons *vo*us fournir des services de traduction au cas où *vo*us auriez besoin d'aide dans un pays étranger.

### Assistance financière d'urgence

Si *vo*tre voyage est retardé ou interrompu et que *vo*us avez besoin d'argent supplémentaire pour payer des dépenses imprévues, nous pouvons *vo*us aider à organiser le transfert de fonds de *vo*tre famille ou de vos amis.

### Recommandations juridiques

Nous pouvons *vo*us aider à trouver des conseils juridiques locaux si *vo*us en avez besoin pendant *vo*tre voyage. Nous *vo*us informerons du consulat le plus proche (adresse et téléphone disponibles).

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Cette section décrit les exclusions générales applicables à toutes les garanties de *vo*tre contrat en complément des exclusions spécifiques figurant dans chaque garantie, ainsi que des éventuelles exclusions figurant dans la section Définitions.

Le *contrat* ne fournit aucune couverture, prestation ou service pour toute activité qui violerait toute loi ou réglementation applicable, y compris, mais sans s'y limiter, toute sanction ou tout embargo économique/commercial.

Si *vo*us avez voyagé en dépit d'un ordre ou d'un avis déconseillant le voyage émis par le gouvernement ou les autorités locales de *vo*tre pays d'origine ou de destination, le présente *contrat* exclut toute perte résultant directement ou indirectement d'un tel ordre ou avis, ou liée à sa raison d'être ou à son objet.

Nous ne pouvons être tenu pour responsable des pertes résultant directement ou indirectement des conséquences des circonstances et événements suivants si elles *vo*us concernent, ou concernent un *compagnon de voyage* ou un *membre de vo*tre famille:

1. Tout événement connu à la date de la souscription de *vo*tre contrat ;
2. Les maladies ou *blessures* ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les six (6) mois précédant la réservation du voyage ;
3. *Vo*tre automutilation intentionnelle, tentative de suicide ou suicide ;
4. Tout traitement des troubles de la fertilité ou interruption volontaire de grossesse ;
5. *Vo*tre consommation d'alcool et/ou *vo*tre absorption de médicaments, drogues, non prescrits médicalement ;
6. *Vo*tre faute intentionnelle ou dolosive ;
7. Exercice de *vo*tre activité professionnelle en tant que membre d'équipage (y compris en tant que stagiaire ou apprenti/alternant) à bord d'un avion, d'un véhicule utilisé pour le transport des personnes et des marchandises ou d'un navire de commerce ;
8. *Vo*tre participation à tout sport exercé dans le cadre d'une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle ainsi que les entraînements préparatoires y afférent ;
9. *Vo*tre participation aux sports extrêmes et activités suivants :
  - a. Saut en parachute, base jump, deltaplane, parachute ;
  - b. Saut à l'élastique ;
  - c. Spéléologie, ou descente en rappel ;
  - d. Ski ou snowboard en dehors des pistes balisées ou dans une zone accessible par hélicoptère ;
  - e. Sports d'escalade consistant à grimper en utilisant des harnais, cordes, ancrages, crampons ou piolets. Cela n'inclut pas l'escalade supervisée sur des surfaces artificielles destinées à l'escalade récréative ;
  - f. *Activité à haute altitude* ou toute activité qui comprend, ou prévoit de comprendre, une montée à plus de quatre mille cinq cents (4 500) mètres d'altitude, en dehors de tout transport aérien commercial ;
  - g. Sports de combat ;
  - h. Course automobile ou nautique et les entraînements préparatoires y afférent ;
  - i. Plongée en apnée ;
  - j. Plongée à une profondeur de plus de vingt (20) mètres ou sans moniteur de plongée.
10. *Acte illégal* qui enfreint la loi de l'endroit où il est commis entraînant une condamnation, sauf si *vo*us-même, un *compagnon de voyage* ou un *membre de vo*tre famille êtes victime d'un tel acte ;
11. *Épidémie* ou *pandémie*, sauf mentions contraires dans les garanties ;

12. **Catastrophe naturelle**, sauf mentions contraires dans les garanties ;
13. **Pollution de l'air, de l'eau ou la menace d'un rejet de polluants, y compris la pollution ou la contamination thermique, biologique et chimique ;**
14. **Réaction nucléaire, radiation ou contamination radioactive ;**
15. **Guerre ou actes de guerre ;**
16. **Service militaire**, sauf mentions contraires dans les garanties ;
17. **Risque politique ;**
18. **Cyber risque ;**
19. **Des troubles à l'ordre public**, sauf mentions contraires dans les garanties ;
20. **Attaques terroristes**, sauf mentions contraires dans les garanties. Cette exclusion ne s'applique pas à la garantie Assistance médicale.
21. **Actes, alertes/bulletins de voyage ou interdictions de tout gouvernement ou autorité publique**, sauf mentions contraires dans les garanties ;
22. **Cessation complète des activités d'un organisme de voyage en raison de sa situation financière, avec ou sans dépôt de bilan ;**
23. **Restrictions relatives aux bagages, y compris les équipements médicaux, imposées par les organismes de voyage ;**
24. **Usure normale ou vices propres du bien ;**
25. **Voyage à but thérapeutique.**

**IMPORTANT : Vous n'êtes pas admissible à un remboursement si :**

1. Vos billets n'indiquent pas la ou les dates de voyage.
2. Les dates de voyage indiquées sur votre contrat d'assurance ne représentent pas vos dates de voyage réelles (ne s'applique pas à l'assurance souscrite avec une réservation aller simple).
3. Vous avez l'intention de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit pendant votre voyage.

Pour faire une réclamation, veuillez visiter le site Web à l'adresse [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com), cela vous mènera à notre service de notification de réclamation en ligne où vous pourrez remplir un formulaire de réclamation en ligne.

Vous pouvez également obtenir un formulaire de demande en

- téléphonant à +331 70 36 33 33
- envoyant un courriel à [claims.awpeurope@allianz.com](mailto:claims.awpeurope@allianz.com)

Vous devez remplir le formulaire de demande et nous l'envoyer dès que possible avec toutes les informations et tous les documents que nous vous demandons. Pour que votre réclamation soit traitée rapidement, vous devez nous donner le plus de détails possible afin que nous puissions traiter votre demande rapidement. Veuillez conserver des copies de toutes les informations que vous nous envoyez.

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

Il se peut que nous ayons besoin d'informations et/ou de preuves supplémentaires après la présentation de votre demande. Si tel est le cas, nous vous en informerons le plus rapidement possible.

### Pour toute demande de remboursement

- L'original de la ou des factures de réservation de votre voyage et les documents de voyage y compris le billet de retour indiquant les dates et heures du voyage ainsi que votre nom visible sur les documents.
- Les reçus originaux ou les preuves d'achat et les comptes de tous les frais que vous devez payer.
- Les originaux des factures ou des relevés de compte que l'on vous demande de payer.
- Les détails de toute autre assurance que vous pourriez avoir et qui pourrait couvrir le même sinistre, comme l'assurance habitation ou l'assurance médicale privée.
- Autant de preuves que possible, par exemple des photos, des vidéos, des déclarations écrites ou tout autre document, pour étayer votre réclamation.

### Annulation du voyage

- Facture(s) d'annulation originale(s) détaillant tous les frais d'annulation encourus.
- Pour les demandes relatives à une maladie ou à une blessure, un certificat médical devra être rempli par le médecin traitant. Une copie certifiée du certificat de décès est requise en cas de décès.
- Si votre demande résulte d'autres motifs couverts, veuillez fournir des preuves indépendantes de ces motifs couverts.

### Interruption de voyage

- Votre (vos) facture(s) de réservation originale(s) indiquant l'heure et la date de départ modifiées et précisant si des remboursements peuvent être accordés.
- Votre (vos) facture(s) de réservation originale(s) indiquant l'heure et la date de départ révisées et précisant si des remboursements peuvent être effectués.
- Si votre demande résulte d'autres motifs couverts, veuillez fournir des preuves indépendantes de ces motifs couverts.

### Retard de voyage

- Confirmation écrite de la compagnie aérienne, de la compagnie de chemin de fer, de la compagnie maritime ou de leur agent de manutention de l'heure de départ prévue et réelle et de la raison pour laquelle le départ a été retardé.
- Un compte rendu détaillé des circonstances qui ont fait que vous n'avez pas pu partir, ainsi que des preuves de la part du fournisseur de transport public ou de l'autorité responsable des accidents et des pannes du véhicule privé dans lequel vous voyagez.
- Si votre demande résulte d'autres motifs couverts, veuillez fournir des preuves indépendantes de ces motifs couverts.

### Bagages

- Déclarez le vol à la police dans les 24 heures suivant leur découverte et demandez-lui un rapport de police écrit.
- Le cas échéant, vous devez également signaler le vol, les dommages ou la perte à votre transporteur de voyage, tour-opérateur, agent de manutention ou responsable de l'hébergement et demander un rapport écrit.
- Pour les retards, les pertes et les dommages survenus pendant que vous étiez sous la garde d'un transporteur de voyage, signalez-les dès que possible et obtenez un rapport écrit de sa part. Pour les compagnies aériennes en particulier, vous devez obtenir un rapport d'irrégularité de la propriété (PIR) auprès de la compagnie aérienne ou de son agent de manutention. Vous devez le faire dans les 7 jours suivant tout retard, perte ou dommage. Vous avez ensuite 21 jours pour écrire à la compagnie aérienne en confirmant les détails de tout article de remplacement essentiel acheté.
- Les originaux des reçus, bons ou autres preuves d'achat, de propriété ou de valeur des bagages perdus, volés ou endommagés.
- Conservez tous les articles endommagés, car nous pourrions avoir besoin de les inspecter. Si nous effectuons un paiement ou si nous remplaçons un article, celui-ci nous appartiendra alors.
- Obtenez un devis de réparation pour tous les articles endommagés.
- Bloquez les téléphones portables perdus ou volés auprès de votre opérateur et obtenez de lui une confirmation écrite de cette action.

### Retard des bagages

- Signalez le sinistre au transporteur aérien et obtenez de lui un rapport écrit. Pour les compagnies aériennes, vous devez obtenir un rapport d'irrégularité de propriété (PIR) auprès de la compagnie aérienne ou de son agent de manutention. Cette démarche doit être effectuée dans les 7 jours suivant le retard, la perte ou le dommage. Vous avez ensuite 21 jours pour écrire à la compagnie aérienne en confirmant les détails de tout article de remplacement essentiel acheté.
- Les originaux des reçus, bons ou autres preuves d'achat des articles de premières nécessités.

### Soins médicaux et dentaires d'urgence à l'étranger et transport d'urgence

- Contactez toujours notre service médical d'urgence 24h/24h lorsque vous êtes hospitalisé, que vous devez être rapatrié ou que les frais médicaux risquent de dépasser 1500 €.
- Une attestation médicale du médecin traitant confirmant la maladie ou la blessure et le traitement administré, y compris les dates d'admission et de sortie de l'hôpital, le cas échéant.

### Responsabilité civile

- Un compte rendu détaillé des circonstances entourant le(s) sinistre(s), y compris des photographies et des preuves vidéo (le cas échéant).
- Toute assignation, sommation ou autre correspondance reçue d'un tiers. Veuillez noter que vous ne devez pas reconnaître votre responsabilité, proposer de faire un paiement ou correspondre avec un tiers sans notre accord écrit.
- Les coordonnées complètes de tous les témoins, en fournissant des déclarations écrites si possible.

### **Individuelle accident**

Dans tous les cas

- Un compte rendu détaillé des circonstances entourant la ou les réclamations, y compris des photographies et des preuves vidéo (le cas échéant).
- Certificat médical indiquant initialement la nature et les conséquences probables des blessures,
- Prendre toutes les mesures pour limiter les conséquences de l'accident.

### **Rachat de franchise**

Dans tous les cas

- Veuillez vérifier que la voiture de location ne présente pas de dommages préexistants et assurez-vous qu'ils sont documentés de manière adéquate.
- Veuillez signaler immédiatement les vols et autres infractions pénales ainsi que les accidents de la route à la société de location de voitures et au poste de police le plus proche et obtenez une copie du rapport de police, y compris le rapport d'accident de la police, le cas échéant, ou au moins une confirmation que *vous* avez déposé une plainte.
- En cas de dommage, veuillez à *nous* envoyer les documents suivants :
  - o le contrat complet de location de voiture et/ou la confirmation de réservation avec le montant visible de la franchise de location de voiture
  - o la déclaration de règlement de la franchise de la société de location de voitures, y compris la preuve du montant du sinistre (devis / facture de réparation)
  - o *Votre* propre description des dommages et/ou de l'incident ainsi que des photos des dommages, si *vous* en avez,
  - o les documents relatifs à la remise et à la restitution du véhicule.

En plus des conditions, limitations et exclusions précisées ci-dessus, les dispositions ci-dessous s'appliquent à la couverture prévue par votre police.

*Nous ne sommes pas, et ne devons pas être considérés comme un organisme médical ou de secours d'urgence.*

*Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux. Nos services sont subordonnés à l'obtention des autorisations nécessaires émises par les autorités locales compétentes. Nous sommes également soumis aux restrictions en matière de voyage ainsi qu'aux restrictions réglementaires.*

Par ailleurs, nous ne pouvons être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services d'assistance convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que *grèves, troubles à l'ordre public*, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, *guerre*, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), conséquences des effets d'une source de radioactivité, *catastrophe naturelle* ou de tout autre cas fortuit.

Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>.

Dans tous les cas, nous devenons propriétaire des titres de transport que vous n'avez pas utilisés. Vous vous engagez à nous les restituer ou à nous reverser le remboursement obtenu auprès de l'organisme émetteur de ces titres.

1. **Textes applicables et localisation des souscriptions**
  - Le présent *contrat* est régi par le Code des assurances et les Conditions générales, ainsi que les *Conditions particulières*.
  - Le contrat d'assurance est établi en langue française.
  - Lorsque la transaction est effectuée sur un site internet hébergé en *France*, l'espace virtuel constitué par ses pages web est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en *France*, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.
2. **Validité territoriale**

Les garanties s'appliquent dans le(s) pays de séjour sélectionné(s), mentionné(s) aux *Conditions particulières*, à l'**exclusion des pays figurant dans la liste disponible sur notre site à l'adresse suivante** : <http://paysexclus.votreassistance.fr>
3. **Faculté de renonciation**

Vous pouvez disposer d'une faculté de renonciation suite à la souscription d'un contrat d'assurance.

  - a. **Cas de renonciation**
    - Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, en cas de souscription à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire, vous pouvez renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que vous n'avez fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la conclusion du présent contrat.

Lorsque vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance gratuites, le délai de renonciation ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

    - **Vente à distance**
    - Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au *contrat*, lors du démarchage ou hors établissement habituel du vendeur. Nous acceptons que cette renonciation intervienne dans un délai de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du présent *contrat*.
    - Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du *contrat* d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.
  - b. **Modalités d'exercice de la faculté de renonciation**

Lorsque le *contrat* d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, vous pouvez exercer cette faculté en retournant une lettre recommandée avec avis de réception dûment datée et signée avant l'expiration du délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de conclusion du présent *contrat* à l'adresse suivante : [contract.awpeurope@allianz.com](mailto:contract.awpeurope@allianz.com)

Vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :

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

    - Si vous exercez cette faculté, le *contrat* sera résilié à sa date d'effet. Vous serez remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de votre demande de renonciation.
    - Si le droit de renonciation est exercé dans les trente (30) jours calendaires à compter de la conclusion du présent *contrat*, et que vous avez mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré; aucun remboursement de prime ne sera effectué.
4. **Sanctions applicables en cas de fausses déclaration**
  - a. **En cas de fausse déclaration à la souscription**
    - Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du *contrat* dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances.
    - L'omission ou la déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :
    - si elle constatée avant tout sinistre :  
Nous avons le droit :
      - soit de maintenir le *contrat* moyennant une augmentation de prime, acceptée par vous,

- soit de résilier le *contrat* sous dix (10) jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.
- si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre : *nous* pouvons réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

**b. En cas de fausse déclaration intentionnelle au jour du sinistre**

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

**5. Evaluation des dommages**

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une tierce expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des deux (2) parties. Les honoraires de cette expertise sont partagés entre les parties.

Faute par les parties de s'entendre sur le choix du tiers expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal judiciaire territorialement compétent.

Cette désignation est faite sur simple requête que *nous* signons ou que l'une (1) des parties seulement signe, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

**6. Assurances cumulatives**

Si *vous* êtes couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, *vous* devez *nous* en informer et *nous* communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue de leurs garanties, conformément à l'article L 121-4 du Code des assurances.

*Vous* pouvez obtenir l'indemnisation de *vos* dommages en *vous* adressant à l'assureur de *votre* choix.

**Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance, ni la Garantie Individuelle accident.**

**7. Subrogation dans vos droits et actions**

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, *nous* devenons bénéficiaire des droits et actions que *vous* possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.

Si *nous* ne pouvons plus exercer cette action, par *votre* fait, *nous* pouvons être déchargé de tout ou partie de *nos* obligations envers *vous*.

**Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.**

**8. Prescription**

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

• **Article L114-1 du Code des assurances**

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

Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L.125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

• **Article L114-2 du Code des assurances**

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

• **Article L114-3 du Code des assurances**

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

**Information complémentaire**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil reproduits ci-dessous.

• **Article 2240 du Code civil**

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

• **Article 2241 du Code civil**

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

• **Article 2242 du Code civil**

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

• **Article 2243 du Code civil**

« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

• **Article 2244 du Code civil**

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

• **Article 2245 du Code civil**

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

- **Article 2246 du Code civil**

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

## 9. Modalités d'examen des réclamations

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à votre réclamation formulée par oral ou via une messagerie instantanée, celle-ci doit nous être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

- Par mail : [claims.awpeurope@allianz.com](mailto:claims.awpeurope@allianz.com)

Nous accuserons réception de votre réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et nous vous apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite :

- Par voie électronique : <http://www.mediation-assurance.org>

- Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne vous prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 10. Compétence juridictionnelle

Les contestations qui pourraient être élevées contre AWP P&C à l'occasion du présent contrat, sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes les notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-après.

## 11. Protection des données à caractère personnel

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

AWP P&C est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution du contrat.

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

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en nous contactant par mail à l'adresse suivante: [dataprivacy.fos.fr@allianz.com](mailto:dataprivacy.fos.fr@allianz.com)

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

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente vous est remise lors de la souscription du présent contrat.

## 12. Autorité de contrôle

L'organisme chargé du contrôle d'AWP P&C est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise 4, Place de Budapest, CS 92 459 - 75436 Paris Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

## 13. Mentions légales

AWP P&C S.A. – Succursale néerlandaise, opérant sous le nom « Allianz Partners », est un assureur autorisé à agir dans tous les pays de l'Espace Economique Européen et opérant en libre prestations de services, avec le numéro d'identification de la société 33094603, et enregistré auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) sous le numéro 12000535.

AWP P&C S.A dont le siège social est situé 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, France, est autorisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09, France.

**Nous nous soucions de vos données personnelles**

**AWP P&C S.A. Succursale néerlandaise, qui opère sous le nom d'Allianz Partners** (" nous ", " notre "), est la branche néerlandaise d'AWP P&C SA, une compagnie d'assurance française dont le siège social est situé à Saint-Ouen-sur-Seine, en France, et qui fait partie du groupe Allianz Partners. AWP P & C SA - Dutch Branch est enregistrée auprès de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) et est autorisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en France à fournir des produits et services d'assurance sur une base transfrontalière.

La protection de *vo*tre vie privée est une priorité absolue pour *nous*. Le présent avis de confidentialité explique comment et quel type de données personnelles seront collectées, pourquoi elles le sont et à qui elles sont partagées ou divulguées. Veuillez lire attentivement cet avis.

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

Le responsable du traitement des données est la personne physique ou morale qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données à caractère personnel, qu'il s'agisse de fichiers papier ou électroniques.

**AWP P&C S.A. Succursale néerlandaise** est le responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données, que *nous* demandons et recueillons auprès de *vous* aux fins détaillées dans le présent avis de confidentialité.

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

*Nous* collecterons (ou pourrions collecter) et traiterons divers types de données à caractère personnel *vous* concernant, concernant d'autres personnes et des tiers affectés par un événement couvert, telles que

Informations personnelles de l'assuré :

- Nom, prénom
- Genre
- Numéro du document d'identification (numéro de la carte d'identité, numéro du passeport, carte d'identité gouvernementale, permis de conduire) et date d'expiration
- Âge/Date de naissance
- Adresse
- Coordonnées (adresse électronique, numéro de téléphone)
- Langue
- Résidence
- Nationalité
- Adresse IP
- Coordonnées bancaires / carte de crédit et compte bancaire

Données personnelles des personnes assurées :

- Nom, prénom
- Numéro du document d'identification (par exemple, numéro de la carte d'identité, numéro du passeport, carte d'identité gouvernementale, permis de conduire) et date d'expiration
- Âge/Date de naissance

En fonction de la demande soumise, *nous* pouvons également collecter et traiter des données à caractère personnel supplémentaires, y compris des données à caractère personnel sensibles *vous* concernant, concernant d'autres personnes et des tiers touchés par des événements couverts, telles que

- Conditions médicales (physiques et/ou psychologiques)
- Antécédents et rapports médicaux
- Historique des *demandes de remboursement de frais médicaux*
- Documentation justifiant les congés de maladie et leur durée
- Certificats de décès
- Détails de la demande (par exemple, détails ou références de la réservation du voyage, détails des dépenses, détails du visa, etc.)
- Numéro de téléphone et coordonnées si elles n'ont pas été fournies précédemment
- Coordonnées d'une tierce personne à contacter en cas d'urgence
- Occupation
- Emploi ou activités professionnelles antérieurs et/ou actuels
- Données de localisation
- Signature
- Voix
- Détails familiaux (par exemple, état civil, personnes à charge, conjoint, partenaire, parents,...)
- Adresse IP du demandeur si la demande est soumise par l'intermédiaire de *nos* portails/applications disponibles.
- Condamnations pénales et infractions (par exemple, en cas de demande d'assistance juridique)
- Résultats des contrôles pénaux relatifs à la prévention de la fraude et/ou des activités terroristes
- Coordonnées bancaires
- Code des impôts

**En souscrivant le présent contrat, *vous* vous engagez à communiquer les informations contenues dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers dont *vous* pourriez *nous* fournir les données personnelles (par exemple, les autres personnes assurées, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les tiers à contacter en cas d'urgence, etc), et *vous* acceptez de ne pas fournir ces informations autrement.**

**3. Comment obtiendrons-nous et utiliserons-nous vos données personnelles ?**

*Nous* collecterons et utiliserons les données à caractère personnel que *vous* *nous* fournissez et que *nous* recevons à *vo*tre sujet (comme expliqué ci-dessous) pour un certain nombre de raisons et avec *vo*tre consentement exprès, à moins que les lois et réglementations applicables ne *nous* obligent

pas à obtenir  *votre* consentement exprès, comme indiqué ci-dessous :

Objectif	Votre consentement exprès est-il nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Devis et souscription de contrats d'assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel <i> vous </i>êtes partie et pour prendre les mesures nécessaires avant de conclure ce contrat.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du contrat d'assurance (par exemple, traitement des demandes d'indemnisation, traitement des plaintes, enquêtes et évaluations nécessaires pour déterminer l'existence de l'événement couvert et le montant des indemnités à verser, ou le type d'assistance à fournir, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i> Nous </i>demandons <i> votre </i>consentement exprès à l'occasion de réclamations nécessitant nécessairement le traitement des catégories de données suivantes : origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, données génétiques ou biométriques, santé, vie sexuelle ou orientation sexuelle, condamnations pénales ou infractions.</li> </ul> <p>Toutefois, <i> nous </i>avons le droit de traiter ces données sans consentement si (1) il existe un intérêt vital pour le propriétaire des données ou toute autre personne physique, et (2) si le propriétaire des données n'est pas physiquement ou légalement en mesure de donner son consentement (par exemple, dans des situations d'urgence).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la gestion du sinistre ne nécessite pas le traitement de ces catégories de données, <i> nous </i>ne serons pas tenus de recueillir <i> votre </i>consentement, dans la mesure où elles sont nécessaires pour respecter les obligations que <i> nous </i>avons contractées dans le cadre du contrat d'assurance.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, dans le but d'évaluer <i> votre </i>niveau de satisfaction et de les améliorer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i> Nous </i>avons un intérêt légitime à <i> vous </i>contacter après avoir traité une réclamation ou après avoir fourni une assistance afin de nous assurer que <i> nous </i>avons respecté <i> nos </i>obligations contractuelles de manière satisfaisante pour <i> vous </i>. Toutefois, <i> vous </i>avez le droit de <i> vous </i>opposer en <i> nous </i>contactant comme expliqué à la section 9 ci-dessous.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des analyses statistiques et qualitatives sur la base de données agrégées, ainsi que sur le taux de sinistralité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si <i> nous </i>effectuons l'une de ces activités de traitement, <i> nous </i>le ferons en agrégeant et en anonymisant les données. Par conséquent, les données ne sont plus considérées comme des données "personnelles" et <i> votre </i>consentement n'est pas nécessaire.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour satisfaire à toute obligation légale (par exemple, celles découlant des lois sur les contrats civils, commerciaux et d'assurance et sur les activités d'assurance, des réglementations sur les obligations fiscales, comptables et administratives, pour prévenir le blanchiment d'argent ou aux fins du contrôle des sanctions, c'est-à-dire pour vérifier si <i> vous </i>, <i> votre </i>pays ou <i> votre </i>secteur êtes soumis à des sanctions qui <i> nous </i>empêchent ou nous limitent d'effectuer des paiements, le cas échéant).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>la prévention et la détection des fraudes, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison de <i> vos </i>informations avec des demandes de service antérieures et/ou des réclamations antérieures, ou la vérification des systèmes communs d'archivage des réclamations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, il est entendu que la détection et la prévention de la fraude est un intérêt légitime du responsable du traitement des données et que <i> nous </i>sommes donc autorisés à traiter <i> vos </i>données à cette fin sans demander <i> votre </i>consentement.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>à des fins d'audit, pour se conformer à des obligations légales ou à des politiques internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i> Nous </i>pouvons traiter <i> vos </i>données dans le cadre d'audits internes ou externes exigés par la loi ou par des politiques internes. <i> Nous </i>ne demanderons pas <i> votre </i>consentement pour ces traitements dans la mesure où ils sont légitimés par la réglementation applicable ou par <i> notre </i>intérêt légitime. Toutefois, <i> nous </i>veillerons à ce que seules les données personnelles strictement nécessaires soient utilisées et traitées avec une confidentialité absolue.</li> <li>Les audits internes relèvent généralement de la responsabilité d'Allianz Partners SAS, en sa qualité d'actionnaire, qui peut sous-traiter la réalisation de ces audits</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>gérer les recouvrements de créances (par exemple, réclamer le paiement de la prime, réclamer les responsabilités des tiers, répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurance couvrant le même risque)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non, lorsque le traitement de <i> vos </i>données, même de catégories particulières d'informations personnelles (origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, données génétiques ou biométriques, santé, vie sexuelle ou orientation sexuelle, condamnations pénales ou infractions) peut être nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, ce qui constitue également <i> notre </i>intérêt légitime.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour <i>vous</i> informer, ou permettre aux sociétés du groupe Allianz et à des tiers sélectionnés de <i>vous</i> informer, sur les produits et services que <i>nous</i> estimons susceptibles de <i>vous</i> intéresser, conformément à <i>vos</i> préférences en matière de marketing,</li> <li>• <i>Vous</i> pouvez les modifier à tout moment en utilisant les liens de désinscription que <i>nous mettrons à votre disposition</i> dans chaque communication, en utilisant les options de <i>votre</i> portail client, le cas échéant, ou en <i>nous</i> contactant comme indiqué à la section 9 ci-dessous.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nous</i> ne traiterons <i>vos</i> informations personnelles à ces fins que si la loi nous y autorise (et dans les limites et en respectant les exigences de ces autorisations légales) ou si nous recueillons <i>votre</i> consentement exprès après <i>vous</i> avoir fourni des informations sur les critères que <i>nous</i> utilisons pour établir les profils et sur l'impact/les conséquences et les avantages d'un tel profilage pour <i>vous</i>.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnaliser <i>votre</i> expérience sur <i>nos</i> sites web et nos portails (en <i>vous</i> présentant des produits, des services, des messages marketing, des offres et des contenus adaptés à <i>vous</i>) ou en utilisant une technologie informatique pour évaluer les produits qui pourraient <i>vous</i> convenir le mieux.</li> <li>• <i>Vous</i> pourrez modifier ces activités de traitement en utilisant les options disponibles dans <i>votre</i> navigateur (par exemple, dans le cas de l'utilisation de cookies et de dispositifs similaires) ou en <i>nous</i> contactant comme indiqué à la section 9 ci-dessous.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nous</i> <i>vous</i> demanderons <i>votre</i> consentement</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la prise de décision automatisée, c'est-à-dire pour prendre des décisions qui (1) sont basées uniquement sur un traitement automatisé et (2) qui peuvent avoir des effets juridiques ou significatifs pour <i>vous</i>.</li> </ul> <p>Des exemples de décisions automatisées entraînant des effets juridiques pourraient être la résiliation automatisée d'un contrat ou le refus automatisé d'une demande d'indemnisation, ceux qui affectent <i>vos</i> droits en vertu du contrat d'assurance, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des exemples de décisions automatisées entraînant des effets significatifs similaires sont celles qui affectent <i>votre</i> situation financière, comme le refus automatisé d'une police d'assurance, ou celles qui affectent <i>votre</i> accès à <i>nos</i> services d'assistance médicale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nous</i> recueillerons <i>votre</i> consentement pour ces activités de traitement le cas échéant, en particulier si les données concernées sont des données personnelles spéciales (origine raciale ou ethnique, opinions politiques, croyances religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, données génétiques ou biométriques, santé, vie sexuelle ou orientation sexuelle, condamnations pénales ou infractions).</li> <li>• Si aucune catégorie particulière de données à caractère personnel n'est concernée et que ces décisions visent à souscrire <i>votre</i> assurance et/ou à traiter <i>votre</i> demande d'indemnisation, <i>nous</i> n'aurons pas besoin d'obtenir <i>votre</i> consentement explicite.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• redistribuer les risques au moyen de la réassurance et de la coassurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nous</i> pouvons traiter et partager <i>vos</i> données personnelles avec d'autres compagnies d'assurance ou de réassurance avec lesquelles <i>nous</i> avons signé ou <i>nous</i> signerons des accords de coassurance ou de réassurance.</li> </ul> <p>La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurance au moyen d'un seul contrat d'assurance, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles.</p> <p>La réassurance consiste à "sous-traiter" la couverture d'une partie du risque à une troisième compagnie de réassurance. Cependant, il s'agit d'un accord interne entre <i>nous</i> et le réassureur et <i>vous</i> n'avez pas de relation contractuelle directe avec ce dernier.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cette répartition des risques relève de l'intérêt légitime des compagnies d'assurance, même si elle est généralement expressément autorisée par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cet effet).</li> </ul>

Comme indiqué ci-dessus, aux fins susmentionnées, *nous* traiterons les données à caractère personnel que *nous* recevons directement de *votre* part et/ou les données à caractère personnel que *nous* recevons à *votre* sujet de la part de partenaires commerciaux, de bases de données publiques, de fournisseurs tiers, d'autres compagnies d'assurance, d'intermédiaires d'assurance et de distributeurs (agences de voyage, voyagistes, fabricants,...), de services d'assistance médicale ou de personnes de contact que *vous* autorisez, d'agences de prévention des fraudes et d'enquêteurs, de réseaux publicitaires, de fournisseurs d'analyses, de fournisseurs d'informations de recherche, d'experts en sinistres, de géomètres, d'avocats, de sociétés de financement et d'autorités déléguées.

*Nous* aurons besoin de *vos* données à caractère personnel si *vous* souhaitez acheter *nos* produits et services et bénéficier des avantages et/ou services que *nous* offrons. Si *vous* ne souhaitez pas *nous* fournir ces données à caractère personnel, y compris des données à caractère personnel sensibles, il se peut que *nous* ne soyons pas en mesure de *vous* fournir les produits, avantages et/ou services que *vous* demandez, qui pourraient *vous* intéresser, ou d'adapter *nos* offres à *vos* besoins particuliers.

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

*Nous* veillerons à ce que *vos* données à caractère personnel soient traitées de manière confidentielle, sur la base du besoin d'en connaître, et d'une manière compatible avec les objectifs indiqués ci-dessus.

Aux fins indiquées, *vos* données à caractère personnel peuvent être divulguées aux parties suivantes qui agissent en tant que contrôleurs de données tiers :

- Les autorités publiques, d'autres sociétés d'Allianz Partners et du groupe Allianz (par exemple à des fins d'audit), d'autres assureurs, coassureurs, réassureurs, intermédiaires/courtiers en assurance, banques, tiers collaborateurs et partenaires participant à la fourniture des services tels que les services de santé et les professionnels, y compris les médecins, les agences de voyage, les compagnies aériennes, les compagnies de taxi, les réparateurs, les enquêteurs en matière de fraude, les experts en sinistres, les juristes et les experts indépendants, etc.

Aux fins indiquées, nous pouvons également partager vos données à caractère personnel avec les parties suivantes qui opèrent en tant que sous-traitants, c'est-à-dire qui traitent les données selon nos instructions et sont soumises aux mêmes obligations de confidentialité, de besoin d'en connaître et de compatibilité avec les objectifs décrits dans le présent avis de confidentialité :

- d'autres sociétés d'Allianz Partners et du groupe Allianz, ou des sociétés tierces agissant en tant que sous-traitants d'activités internes (par exemple, fournisseurs d'assistance et de maintenance informatique, sociétés de gestion fiscale, sociétés fournissant des services de gestion des sinistres, fournisseurs de services postaux, fournisseurs de gestion de documents), consultants techniques, experts (*sinistres*, informatique, services postaux, gestion de documents), experts, experts en sinistres et sociétés de services pour l'exécution des opérations ; et
- des annonceurs et des réseaux publicitaires pour vous envoyer des communications marketing, dans la mesure où la législation locale le permet et conformément à vos préférences en matière de communication. Nous ne partageons pas vos données personnelles avec des tiers non affiliés pour leur propre usage marketing sans votre autorisation.

Enfin, nous pouvons partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- en cas de réorganisation, de fusion, de vente, de coentreprise, de cession, de transfert ou d'autre disposition de tout ou partie de nos activités, de nos actifs ou de nos actions (y compris dans le cadre d'une procédure d'insolvabilité ou d'une procédure similaire), qu'elle soit envisagée ou effective ; et
- Pour répondre à toute obligation légale, y compris au médiateur ou à l'autorité de surveillance compétente si vous déposez une plainte concernant le produit ou le service que nous vous avons fourni.

#### 5. Où mes 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 parties spécifiées dans la section 4 ci-dessus, toujours sous réserve de restrictions contractuelles concernant la confidentialité et la sécurité, conformément aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties qui ne sont pas autorisées à les traiter.

Lorsque nous transférons vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'EEE par une autre société du groupe Allianz, nous le faisons sur la base des règles d'entreprise contraignantes approuvées par Allianz, connues sous le nom d'Allianz Privacy Standard (Allianz' BCR), qui établissent une protection adéquate des données personnelles et sont juridiquement contraignantes pour toutes les sociétés du groupe Allianz. Les BCR d'Allianz et la liste des sociétés du groupe Allianz qui s'y conforment peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners--binding-corporate-rules-.html>. Lorsque les BCR d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prenons des mesures pour garantir que le transfert de vos données à caractère personnel en dehors de l'EEE bénéficie d'un niveau de protection adéquat, comme c'est le cas dans l'EEE. Vous pouvez connaître les garanties sur lesquelles nous nous appuyons pour ces transferts (par exemple, les clauses contractuelles types de l'UE) en nous contactant comme indiqué à la section 9 ci-dessous.

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

Dans la mesure où la législation ou la réglementation applicable le permet, et dans le cadre défini par celle-ci, vous avez le droit de :

- Accéder aux données personnelles vous concernant et connaître l'origine des données, les finalités et les buts du traitement, les coordonnées du (des) responsable(s) du traitement, du (des) sous-traitant(s) des données et des parties auxquelles les données peuvent être divulguées ;
- Retirer votre consentement à tout moment lorsque vos données à caractère personnel sont traitées avec votre consentement ;
- Mettre à jour ou corriger vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- supprimer vos données personnelles de nos dossiers si elles ne sont plus nécessaires aux fins indiquées ci-dessus, sous réserve des exigences réglementaires en matière de conservation des données personnelles ;
- restreindre le traitement de vos données à caractère personnel dans certaines circonstances, par exemple lorsque vous avez contesté l'exactitude de vos données à caractère personnel, pendant la période nous permettant de vérifier leur exactitude ;
- Obtenir vos données personnelles dans un format électronique pour vous ou pour votre nouvel assureur ;
- exercer votre droit à la portabilité des données ; et
- déposer une plainte auprès de nous et/ou de l'autorité compétente en matière de protection des données. À cette fin, les autorités compétentes en matière de protection des données sont les suivantes :
  - L'autorité de contrôle du pays où vous résidez
  - Autorité néerlandaise de protection des données, autorité de contrôle du pays où nous sommes établis
  - CNIL, autorité française de contrôle de la protection des données, dans la mesure où la France est le pays où Allianz Partners a son principal établissement, et donc notre principale autorité de contrôle de la protection des données.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant de la manière décrite à la section 9 ci-dessous, en indiquant votre nom, votre adresse électronique, l'identification de votre compte et l'objet de votre demande.

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

Lorsque la législation ou la réglementation applicable le permet, vous avez le droit de vous opposer à ce que nous traitions vos données à caractère personnel ou de nous demander de cesser de les traiter (y compris à des fins de marketing direct). Une fois que vous nous avez informés de cette demande, nous ne traiterons plus vos données à caractère personnel, sauf si les lois et règlements applicables le permettent.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que pour vos autres droits indiqués à la section 6 ci-dessus.

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

Nous ne conserverons vos données personnelles qu'aussi longtemps qu'elles seront nécessaires aux fins indiquées dans le présent avis de confidentialité, et nous les supprimerons ou les rendrons anonymes lorsqu'elles ne seront plus nécessaires. Nous vous informons ci-dessous de certaines des périodes de conservation applicables aux fins mentionnées à la section 3 ci-dessus.

Toutefois, il faut savoir que des exigences ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois les remplacer ou les modifier, tels que des détentions légales en cours sur des informations pertinentes, des litiges en cours ou des enquêtes réglementaires, qui peuvent remplacer ou suspendre ces périodes jusqu'à ce que l'affaire soit close et que la période de révision ou d'appel ait expiré. En particulier, les délais de conservation basés sur des périodes spécifiées pour les demandes légales peuvent être interrompus et recommencer à courir.

Informations personnelles pour obtenir un devis (si nécessaire)	Pendant la période de validité de l'offre fournie
Informations sur les polices (souscription, gestion des <i>sinistres</i> , gestion des plaintes, litiges, enquêtes de qualité, prévention/détection des fraudes, recouvrement des créances, coassurance et réassurance,...)	<i>Nous</i> conserverons les données personnelles de <i>vo</i> tre police d'assurance pendant la période de validité de <i>vo</i> tre contrat d'assurance et la période de prescription déterminée par les lois locales applicables aux contrats d'assurance.  Si <i>nous</i> prenons connaissance d'informations omises, fausses ou inexactes dans la déclaration du risque à couvrir, les délais de conservation susmentionnés courent à partir du moment où <i>nous en</i> avons connaissance.
Informations relatives aux sinistres (traitement des sinistres, gestion des plaintes, litiges, enquêtes de qualité, prévention/détection des fraudes, recouvrement des créances, coassurance et réassurance)	<i>Nous</i> conserverons les informations personnelles que <i>vous nous</i> fournissez ou que <i>nous</i> collectons et traitons conformément au présent avis de confidentialité pendant la période de prescription déterminée par les lois locales applicables aux contrats d'assurance.
Informations marketing et profilage connexe	<i>Nous</i> conserverons ces informations pendant la durée de validité de <i>vo</i> tre police d'assurance et pendant une année supplémentaire, sauf si <i>vous retirez vo</i> tre consentement (lorsque cela est nécessaire) ou si <i>vous</i> vous y opposez (par exemple, en cas d'activités de marketing autorisées par la loi que <i>vous ne</i> souhaitez pas recevoir). Dans ce cas, <i>nous</i> ne traiterons plus vos données à ces fins, bien que <i>nous</i> puissions légitimement conserver certaines informations pour prouver que les activités de traitement précédentes étaient légales.
Recouvrement de créances	<i>Nous</i> conserverons les informations personnelles dont <i>nous</i> avons besoin pour réclamer et gérer les recouvrements de créances, et que <i>vous nous</i> avez fournies, ou que <i>nous</i> avons collectées et traitées conformément au présent avis de confidentialité, pendant une durée minimale déterminée par les périodes de prescription établies par les lois applicables. À titre de référence, pour les actions civiles, <i>nous</i> conserverons vos données pendant un minimum de 7 ans.
Documents justificatifs prouvant le respect des obligations légales telles que la fiscalité ou la comptabilité	<i>Nous</i> traiterons dans ces documents les données à caractère personnel que <i>vous nous</i> fournissez ou que <i>nous</i> collectons et traitons conformément au présent avis de confidentialité, uniquement dans la mesure où elles sont pertinentes à cette fin, et pour une durée minimale de 10 ans à compter du premier jour de l'exercice fiscal concerné.

*Nous ne* conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire et *nous* les conserverons uniquement aux fins pour lesquelles elles ont été obtenues.

#### 9. Comment *nous* contacter ?

Si *vous avez* des questions sur la manière dont *nous* utilisons vos données personnelles, *vous pouvez nous* contacter par courrier électronique ou postal comme suit :

**AWP P&C S.A. Succursale néerlandaise**

Délégué à la protection des données

Boîte postale 9444

1006 AK Amsterdam

Pays-Bas

Email : [dataprivacy.fos.fr@allianz.com](mailto:dataprivacy.fos.fr@allianz.com)

*Vous* pouvez également utiliser ces coordonnées pour exercer vos droits ou pour soumettre vos questions ou réclamations à d'autres entités d'Allianz Partners agissant en tant que responsables du traitement (voir la section 4 ci-dessus) auxquelles nous pouvons avoir communiqué vos données à caractère personnel. *Nous* leur adresserons votre demande et les aiderons à la traiter et à *vous* répondre dans notre langue locale.

#### 10. À quelle fréquence mettons-nous à jour cet avis de confidentialité ?

*Nous* révisons régulièrement cet avis de confidentialité. Cet avis de confidentialité a été mis à jour pour la dernière fois le **27<sup>th</sup> octobre 2022**.

## INFORMATION NOTE

Dear customer,

In view of the type of service(s) you are purchasing and the information you have given us, we recommend that you take out this insurance contract. This contract is made up of the General Conditions presented below, completed by the Special Conditions that were communicated to you when you took out the contract.

Before taking out this insurance policy, we invite you to read this Information Notice and the General Conditions carefully. They explain your rights and obligations as well as ours and answer any questions you may have.

### Who is the insurer ?

AWP P&C S.A. – Dutch Branch, trading as Allianz Partners, is an insurer licensed to act in all EEA countries and located at Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, the Netherlands operating in freedom of services, with corporate identification No 33094603, and registered at the Dutch Authority for the Financial Markets (AFM) No 12000535.

AWP P&C S.A., which has its registered office in 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, France, is authorized by L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

### Who is this contract for?

This contract is open to anyone who has booked a trip with Singapore Airlines and subject to the following conditions.

### Qui est le distributeur ?

#### **SINGAPORE AIRLINES Ltd**

Airline House 25 - Airline Road  
Singapore 819829

Under this insurance contract, the distributor :

- acts as an intermediary on an ancillary basis under the exemption provided for in Article L. 513-1 of the Insurance Code
- receives a commission included in your premium.

### What are the conditions to benefit from this contract ?

You must be resident in France.

The contract must be taken out on the day the trip is booked.

### What is the effective date and duration of your contract?

The contract is valid from the date of subscription for any private trip of a maximum duration of ninety (90) consecutive days and sold by the travel organisation from which this contract is subscribed. The guarantees apply according to the conditions provided for in the Common Provisions section.

### What coverages are provided in the contract ?

- These are the coverages listed below, which are included in your Policy Schedule and for which you will pay the corresponding premium.
- Please refer to the Table of Benefits for the amounts and ceilings of cover as well as the excesses for each benefit. This table is completed by the list of General Exclusions as well as the specific exclusions for each of the benefits and those listed in the Definitions section.

### Points of attention

As the purchase of the insurance product is made on the internet or call center, the information document and the General Conditions incorporating the privacy notice are exclusively provided in digital format.

You may or may not have a right of renunciation following the subscription of this insurance contract. The conditions and procedures for exercising this right are detailed in Article 3 - Right of renunciation in the Common Provisions section of the General Conditions below.

In order to avoid multi-insurance, in accordance with Article L112-10 of the Insurance Code :

You are invited to check that you are not already a beneficiary of a guarantee covering one of the risks covered by the new contract. If this is the case, you have the right to cancel this contract within a period of thirty (30) days (calendar) from its conclusion, free of charge and without penalties, if all the following conditions are met :

- You have taken out this contract for non business purposes ;
- This contract is complementary to the purchase of a good or service sold by a supplier ;
- You can prove that you are already covered for one of the risks covered by this new contract ;
- You have not reported any claims under this policy.

In this situation, you may exercise your right to renounce this contract by letter or any other durable medium that you send to us, accompanied by a document proving that you already benefit from cover for one of the risks covered by the new contract. We are obliged to reimburse you the premium paid, within thirty ( 30) days of your renunciation.

In addition, to avoid duplication of cover, you should check that you do not already have cover for any of the risks covered by the policy you have taken out.

The quality of our service and the satisfaction of our customers are our main concerns. However, if you are not completely satisfied with our services, you can contact us as set out in Article 9 Complaints handling procedure in the Common Provisions section of the General Terms and Conditions below.

The contract is drawn up in English and subject to French law.

The guarantees of this contract, with the exception of the assistance guarantees, are governed by the Insurance Code.

## COVERAGE SUMMARY

COVERAGE	WHEN IT APPLIES	MAXIMUM BENEFIT
Trip Cancellation Coverage	<i>You have to cancel your trip before you depart.</i> Deductible : 10% min. 25 €	<b>5,000 €</b>
Trip Curtailment Coverage	<i>You have to end your trip early and need to recover non-refundable unused trip costs.</i>	<b>5,000 €</b>
Early/Delayed Return Coverage	<i>You have to end your trip earlier or later than originally planned and need to recover additional transportation costs for your return home.</i>	At cost
Trip Continuation Coverage	<i>Your travel plans are interrupted, but you continue your trip.</i>	At cost
Extended Stay Coverage	<i>Your travel plans are interrupted and you need to recover additional accommodation and transportation costs you have incurred.</i> Maximum of 50 € per day for 10 days per person	<b>500 €</b>
Travel Delay Coverage	<i>Your travel plans are delayed while you are on your trip.</i> Minimum Required Delay - 4 hours	<b>250 €</b>
Baggage Coverage	<i>Your baggage is lost, damaged, or stolen while on your trip.</i>	<b>3,000 €</b>
Baggage Delay Coverage	<i>Your baggage is delayed by an airline, cruise line, or other travel carrier while on your trip.</i> Reimbursement for expenses for the essential items you need until your baggage arrives Minimum Required Delay – 24 hours	<b>300 €</b>
Emergency Medical/Dental Coverage	<i>You have to pay for emergency medical or dental treatment while on your trip.</i> Reimbursement of medical expenses for which you are responsible Organization and payment for hospitalization Maximum sublimit for Dental Care – <b>300 €</b>	<b>300,000 €</b>
Emergency Transportation Coverage	<i>Transportation is needed following a medical emergency while on your trip.</i> Emergency Evacuation Medical Repatriation Transport to Bedside Return of Dependents Repatriation of Remains Search and Rescue sublimit – <b>1,500 €</b>	At cost
Personal Liability Coverage	<i>You are financially liable for damage you cause to a third party or their property while on your trip.</i>	<b>1,000,000 €</b>
Travel Accident Coverage	<i>You suffer a death or permanent disability as a result of a travel accident abroad during your trip.</i>	<b>10,000 €</b>
Collision Damage Waiver (CDW)	<i>You are charged an excess by your rental car company if your rental car is damaged or stolen while on your trip.</i>	<b>3,500 €</b>

Travel Assistance	24/7 assistance in case of personal emergencies during <i>your trip</i> and information services during the term of <i>your</i> insurance contract.	Service without cost coverage
-------------------	---	-------------------------------

The above is only a brief description of the coverage available under *your policy*. Terms, conditions, and exclusions apply to all coverages. Please carefully review *your policy* for complete details. The definitions of the terms in the Definitions section of the *policy* will also apply to those terms when used in this Coverage Summary.

#### Important Notices:

- Insurer: AWP P&C S.A. – Dutch Branch, trading as Allianz Partners.
- Mode of travel: valid for all modes of travel
- Insured duration of travel: see insurance certificate / travel confirmation / booking confirmation. The insurance policies are valid for the duration of the *trip* (from commencement of the *trip* to the time of return); a maximum of 90 days is possible.
- Coverage limits: If not otherwise specified the coverage limits shown above are per named insured
- Notes on the conclusion of insurance: All travel cover containing travel cancellation insurance, should be purchased at the time of booking the travel. *You* must purchase the cover immediately. The insurance is only valid for the booked travel as described in the travel confirmation. The insurance cover for the Travel Cancellation Insurance commences upon conclusion of the insurance. For the other insurance lines, the insurance cover begins at the time of commencement of the insured travel, and ends at the agreed point in time. The insurance cover will end at the very latest with the completion of the insured travel. In the following case, the insurance cover will be extended beyond the agreed point in time: if *you* have insured the entire planned *trip*, and the end of the *trip* is delayed for reasons outside of *your* control.
- PLEASE NOTE: If the insured event occurs, we will only be obliged to provide indemnity if the premium has been paid, or if *you*, as the policyholder, are not at fault for the non-payment of the premium.

#### IMPORTANT CONTACT DETAILS

For customer service, please (Monday to Friday 09:00 to 18:00 EET, 08:00 to 17:00 CET, 07:00 to 16:00 GMT)

Tel: +33170363333

E-mail: [claims.awpeurope@allianz.com](mailto:claims.awpeurope@allianz.com)

For emergency assistance during your *trip*, please:

Tel: +33170363333

E-mail : [contact.awpeurope@allianz.com](mailto:contact.awpeurope@allianz.com)

## WARNING

This information sheet is issued in accordance with Article L.112-2 of the Insurance Code.

It is intended to provide the information necessary for a proper understanding of how liability coverage works over time.

It concerns contracts taken out or renewed after the entry into force on 3 November 2003 of Article 80 of Law n°2003-706. Contracts taken out previously are subject to special provisions specified in the same law.

## UNDERSTANDING THE TERMS

### CLAIM

A claim against you, either by letter or by any other durable medium addressed to the insured or the insurer, or by writ of summons before a civil or administrative court. The same loss may be the subject of several claims, either by one victim or by several victims.

### HARMFUL EVENT

The fact, act or event that caused the damage suffered by the victim and is the subject of a claim.

### PERIOD OF VALIDITY OF THE GUARANTEE

The period between the commencement of the cover and, after any renewals, its termination or expiry date.

### SUBSEQUENT PERIOD

The period after the date of termination or expiry of the guarantee. Its duration is specified in the contract. It cannot be less than five years.

If your policy covers only your personal liability, see I.

Otherwise, see II.

## III. THE CONTRACT COVERS YOUR CIVIL LIABILITY

The guarantee is triggered by a harmful event occurring outside of any professional activity. The insurer provides cover when a claim is made following damage caused to others and you or the other persons covered by the contract are held liable, provided that the event causing the damage occurred between the effective date and the date of cancellation or expiry of the cover.

The claim must be addressed to the insurer whose cover is or was in force at the time the harmful event occurred.

## IV. THE CONTRACT COVERS CIVIL LIABILITY INCURRED AS A RESULT OF A PROFESSIONAL ACTIVITY

The insurance contract must specify whether the cover is triggered by the "harmful event" or by the "claim".

When the contract contains both guarantees covering your civil liability due to your professional activity and guarantees covering your civil liability in your private life, the latter are triggered by the harmful event (see I).

However, some contracts for which the law provides special provisions derogate from this provision; this is the case, for example, with regard to compulsory ten-year insurance for construction activities.

### 5. How does the "harmful event" trigger work?

The insurer provides cover when a claim is made following damage caused to others and you or the other persons covered by the contract are held liable, provided that the event causing the damage occurred between the effective date and the date of cancellation or expiry of the cover.

The claim must be addressed to the insurer whose cover is or was in force at the time the harmful event occurred.

### 6. How does the "claim trigger" work?

In any case, the insurer's guarantee will not respond if the insured person was aware of the harmful event on the day he took out the guarantee.

2.1. First case: the third party's claim is addressed to the insured or to the insurer during the period of validity of the cover taken out.

The insurer provides cover even if the event causing the loss occurred before the cover was taken out.

2.2. Second case: the claim is addressed to the insured or the insurer during the subsequent period.

Case 2.2.1: The insured has not taken out new liability cover triggered by the claim covering the same risk.

The insurer provides a guarantee.

Case 2.2.2: The insured has taken out new liability cover triggered by the claim with a new insurer covering the

same risk.

It is the new cover that is implemented, unless the insured had knowledge of the harmful event on the day of its subscription, in which case the previous cover is applied.

Therefore, as long as there is no interruption between two successive guarantees and the claim is addressed to the insured or his insurer before the expiry of the subsequent period of the initial guarantee, one of the two insurers is necessarily competent and takes charge of the claim.

Where the initial cover is triggered during the subsequent period, the limit of compensation shall not be less than that of the cover triggered during the year preceding the date of its termination or expiry.

#### 7. In case of a change of insurer

If you have changed insurers and if a claim for damages occurred before you took out your new contract and is only claimed during the course of your new contract, it is necessary to determine which insurer will compensate you. Depending on the type of contract, either the old or the new insurer can be validly seized. Please refer to the typical cases below:

##### 3.1. The old and new guarantees are triggered by the harmful event

The cover that is activated by the claim is the one that is or was valid on the date of the harmful event.

##### 3.2. The old and new guarantees are triggered by the claim

Your former insurer will have to deal with the claim if you had knowledge of the harmful event before you took out your new cover. No cover is due from your former insurer if the claim is made to you or your former insurer after the expiry of the subsequent period.

If you were not aware of the harmful event before you took out your new cover, your new insurer will accept your claim.

##### 3.3. The old guarantee is triggered by the harmful event and the new guarantee is triggered by the claim

If the harmful event occurred during the period of validity of the old guarantee, the old insurer must deal with claims relating to the damage resulting from this harmful event.

In the event that the amount of this cover is insufficient, the new cover triggered by the claim will then be used to supplement this insufficiency, provided that you were not aware of the harmful event before the date of subscription of your new cover.

If the harmful event occurred before the old cover took effect and was unknown to the insured at the time the new cover was taken out, the new insurer must deal with claims for damage resulting from this harmful event.

##### 3.4. The old guarantee is triggered by the claim and the new guarantee is triggered by the harmful event

If the harmful event occurred before the date on which the new cover was taken out, the old insurer must deal with the claims. No guarantee is due from your former insurer if the claim is addressed to the insured or to your former insurer after the expiry of the subsequent period.

If the harmful event occurred during the period of validity of the new guarantee, it is of course the insurer of the new guarantee who must deal with the claim.

#### 8. In the event of multiple claims relating to the same harmful event

The same harmful event may be the cause of multiple losses which occur or become apparent at different times. Several claims are then likely to be made successively by the various third parties concerned. In this case, the claim is considered as a single one. As a result, the same insurer takes responsibility for all the claims.

If the harmful event occurred while your contract was triggered on the basis of the harmful event, it is therefore your insurer on the date when the harmful event occurred who must handle the claims.

If you were not covered on the basis of the harmful event at the date of the harmful event, the insurer who must be designated is the one who is competent, under the conditions specified in paragraphs II-1, II-2 and II-3 above, at the time the first claim is made.

If that insurer is competent for the first claim, then subsequent claims will be dealt with by the same insurer regardless of when the claim is made, even if the subsequent period has passed.

## GENERAL CONDITIONS

### WHO WE ARE

We are a Dutch branch of AWP P&C S.A., which has its registered office in Saint-Ouen-sur-Seine, France. We also operate under the trading name Allianz Partners.

Our business address is:	Our postal address is:
Poeldijkstraat 4	PO Box 9444
1059 VM Amsterdam	1006 AK Amsterdam
The Netherlands	The Netherlands

AWP P&C S.A. – Dutch Branch, trading as Allianz Partners, is an insurer licensed to act in all EEA countries and located at Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, the Netherlands operating in freedom of services, with corporate identification No 33094603, and registered at the Dutch Authority for the Financial Markets (AFM) No 12000535.

AWP P&C S.A., which has its registered office in 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, France, is authorized by L’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

### ABOUT THIS POLICY

This *policy* is *our* contract with *you* that offers insurance coverage for a specific *trip* where both were purchased from the *travel supplier*. Please read it carefully. We have tried to make it simple and easy to understand while also clearly describing the terms and conditions of *your* coverage. If *you* have any questions, *we* are available during our working hours listed in the Coverage Summary. Just visit *us* online or give *us* a call using the contact information listed in the Coverage Summary. And, if *your* travel arrangements change, please be sure to let *us* know so *we* can make any necessary updates to *your policy*.

This *policy* has been issued based on the information *you* provided at the time of purchase. We will provide the insurance described in this *policy* in return for payment of the premium and *your* compliance with all provisions of this *policy*. **You will also notice that some words are italicized. These words are defined in the “Definitions” section.** Words that are capitalized refer to the document and coverage names found in this *policy*. Headings are provided for convenience only and do not affect *your* coverage in any way.

### WHAT THIS POLICY INCLUDES AND WHOM IT COVERS

This travel insurance *policy* covers only the sudden and unexpected specific situations, events, and losses included in this *policy*, and only under the conditions described. Please review this *policy* carefully.

*Your policy* consists of two parts:

1. The *special conditions*,
2. This General Conditions document, which describes the coverages (including the Coverage Summary, which provides the particular list of coverages and benefits covered), main provisions, and conditions that govern this *policy*.

#### NOTE:

Not every loss is covered, even if it is due to something sudden, unexpected, or out of *your* control. Only those losses meeting the conditions described in this General Conditions document may be covered. Please refer to the General Exclusions section of this document for exclusions applicable to all coverages under *your policy*.

## WHAT'S INSIDE

<a href="#">DEFINITIONS</a>	41
<a href="#">WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS</a>	44
<a href="#">DESCRIPTION OF COVERAGES</a>	46
A. <a href="#">TRIP CANCELLATION COVERAGE</a>	46
B. <a href="#">TRIP INTERRUPTION COVERAGE</a>	48
C. <a href="#">TRAVEL DELAY COVERAGE</a>	50
D. <a href="#">BAGGAGE COVERAGE</a>	52
E. <a href="#">BAGGAGE DELAY COVERAGE</a>	53
F. <a href="#">EMERGENCY MEDICAL/DENTAL COVERAGE abroad</a>	53
G. <a href="#">EMERGENCY TRANSPORTATION COVERAGE</a>	53
H. <a href="#">TRAVEL LIABILITY COVERAGE</a>	56
I. <a href="#">TRAVEL ACCIDENT COVERAGE</a>	57
J. <a href="#">COLLISSION DAMAGE WAIVER (CDW)</a>	57
K. <a href="#">TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP</a>	58
<a href="#">GENERAL EXCLUSIONS</a>	59
<a href="#">CLAIMS INFORMATION</a>	60
<a href="#">GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS</a>	63

## DEFINITIONS

Throughout this *policy*, words and any form of the word appearing in italics are defined in this section.

<i>Accident</i>	An unexpected and unintended event that causes <i>injury</i> , property damage, or both.
<i>Accommodation</i>	A hotel or any other kind of lodging for which <i>you</i> make a reservation or where <i>you</i> stay and incur an expense.
<i>Act of war</i>	Any act which is associated with and occurring in the course of <i>war</i> or directly triggering it.
<i>Adoption proceeding</i>	A mandatory legal proceeding or other meeting required by law to be attended by <i>you</i> as a prospective adoptive parent(s) in order to legally adopt a minor child.
<i>Bodily injury</i>	Any <i>injury</i> to the physical or mental integrity accidentally suffered by a person as well as any resulting pecuniary damage.
<i>Baggage</i>	Personal property <i>you</i> take with <i>you</i> or acquire on <i>your trip</i> .
<i>Civil disorder</i>	Any public protest, strike, riot, demonstration, unlawful assembly, or disturbance within a community, region, state, or nation involving acts of violence, destruction of public or private property, lawlessness, disobedience, or obstruction of free access or movement in public areas. Not included are civil disorders that develop into political risks, or that will occur during <i>terrorist event</i> , <i>war</i> , or <i>act of war</i> .
<i>Climbing sports</i>	An activity utilizing harnesses, ropes, belays, crampons, or ice axes. It does not include supervised climbing on artificial surfaces intended for recreational climbing.
<i>Cohabitant</i>	A person <i>you</i> currently live with and have lived with for at least 12 consecutive months and who is at least 18 years old.
<i>Computer System</i>	Any computer, hardware, software, or communication system or electronic device (including but not limited to smart phone, laptop, tablet, wearable device), server, cloud, microcontroller, or similar system, including any associated input, output, data storage device, networking equipment, or backup facility.
<i>Covered reasons</i>	The specifically named situations or events for which <i>you</i> are covered under this <i>policy</i> .
<i>Cyber Risk</i>	Any loss, damage, liability, claim, cost, or expense of any nature directly or indirectly caused by, contributed to by, resulting from, or arising out of or in connection with, any one or more instances of any of the following: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Any unauthorized, malicious, or <i>illegal act</i>, or the threat of such act(s), involving access to, or the processing, use, or operation of, any <i>computer system</i>;</li> <li>2. Any error or omission involving access to, or the processing, use, or operation of any <i>computer system</i>;</li> <li>3. Any partial or total unavailability or failure to access, process, use, or operate any <i>computer system</i>; or</li> <li>4. Any loss of use, reduction in functionality, repair, replacement, restoration or reproduction of any data, including any amount pertaining to the value of such data.</li> </ol>
<i>Departure date</i>	The date on which <i>you</i> are originally scheduled to begin <i>your</i> travel, as shown on <i>your</i> travel itinerary.
<i>Doctor</i>	Someone who is legally authorized to practice medicine or dentistry and is licensed if required. This cannot be <i>you</i> , a <i>traveling companion</i> , <i>your family member</i> , a <b><i>traveling companion's family member</i></b> , the sick or <i>injured</i> person, or <b>that person's family member</b> .
<i>Epidemic</i>	A contagious disease recognized or referred to as an <i>epidemic</i> by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority.
<i>Family member</i>	<i>Your</i> : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Spouse (by marriage, common law, domestic partnership, or civil union);</li> <li>2. <i>Cohabitants</i>;</li> <li>3. Parents and stepparents;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Children, stepchildren, foster children, adopted children, or children currently in the adoption process;</li> <li>5. Siblings;</li> <li>6. Grandparents and grandchildren;</li> <li>7. The following in-laws: mother, father, son, daughter, brother, sister, and grandparent;</li> <li>8. Aunts, uncles, nieces, and nephews;</li> <li>9. Legal guardians and wards; and</li> <li>10. Paid, live-in caregivers;</li> </ol>
<i>First responder</i>	Emergency personnel (such as a police officer, emergency medical technician, or firefighter) who are among those responsible for going immediately to the scene of an accident or emergency to provide aid and relief.
<i>High-altitude activity</i>	An activity that includes, or is intended to include, going above 4500 meters in elevation, other than as a passenger in a commercial aircraft.
<i>High value items</i>	Collectibles, jewelry, watches, gems, pearls, furs, cameras (including video cameras) and related equipment, musical instruments, professional audio equipment, binoculars, telescopes, <i>sporting equipment</i> , mobile devices, smartphones, computers, radios, drones, robots, and other electronics, including parts and accessories for the aforementioned items.
<i>Hospital</i>	An acute care facility that has a primary function of diagnosing and treating sick and <i>injured</i> people under the supervision of <i>doctors</i> . It must: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Be primarily engaged in providing inpatient diagnostic and therapeutic services;</li> <li>2. Have organized departments of medicine and major surgery; and</li> <li>3. Be licensed where required.</li> </ol>
<i>Illegal act</i>	An act that violates law where it is committed.
<i>Injury</i>	Physical bodily harm.
<i>Local public transportation</i>	Local, commuter, or other urban transit system carriers (such as commuter rail, city bus, subway, ferry, taxi, for-hire driver, or other such carriers) that transport <i>you</i> or a <i>traveling companion</i> less than 150 kilometers.
<i>Mechanical breakdown</i>	A mechanical issue, which prevents the vehicle from being driven normally, including an electrical issue, flat tire, or running out of fluids (except fuel).
<i>Medical escort</i>	A professional person contracted by <i>our</i> medical team to accompany an ill or <i>injured</i> person while they are being transported. A <i>medical escort</i> is trained to provide medical care to the person being transported. This cannot be a friend, <i>traveling companion</i> , or <i>family member</i> .
<i>Medically necessary</i>	Treatment that is required for <i>your</i> illness, <i>injury</i> , or medical condition, consistent with <i>your</i> symptoms, and can safely be provided to <i>you</i> . Such treatment must meet the standards of good medical practice and is not for <i>your</i> or the <b>provider's</b> convenience.
<i>Natural disaster</i>	A large-scale extreme weather or geological event that damages property, disrupts transportation or utilities, or endangers people, including without limitation: earthquake, fire, flood, hurricane, or volcanic eruption.
<i>Pandemic</i>	An <i>epidemic</i> that is recognized or referred to as a <i>pandemic</i> by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority.
<i>Permanent disability</i>	Definitive total or partial loss of a person's functional capability expressed as a percentage by reference to the "industrial accident" scale and established by a medical expert.
<i>Policy</i>	This travel insurance contract. The <i>policy</i> includes the <i>special conditions</i> and the General Conditions document.
<i>Political risk</i>	Any one or more of the following: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Any event, organized resistance, or action intending or implying the intention to overthrow, supplant or change outside of normal legal processes the</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>existing head of state, elected official, appointed official, government, or an organized political or ruling group;</li> <li>• Revolution;</li> <li>• Rebellion;</li> <li>• Insurrection;</li> <li>• Uprising;</li> <li>• Military and usurped power.</li> </ul>
<i>Primary residence</i>	Your permanent, fixed home address for legal and tax purposes.
<i>Quarantine</i>	Mandatory involuntary confinement by order or other official directive of a government, public or regulatory authority, or the captain of a commercial vessel on which <i>you</i> are booked to travel during <i>your trip</i> , which is intended to stop the spread of a contagious disease to which <i>you</i> or a <i>traveling companion</i> has been exposed.
<i>Reasonable and customary costs</i>	The amount usually charged for a specific service in a particular geographic area. The charges must be appropriate to the availability and complexity of the service, the availability of needed parts/materials/supplies/equipment, and the availability of appropriately-skilled and licensed service providers.
<i>Refund</i>	Cash, credit, or a voucher for future travel that <i>you</i> are eligible to receive from a <i>travel supplier</i> , or any credit, recovery, or reimbursement <i>you</i> are eligible to receive from <i>your employer</i> , another insurance company, a credit card issuer, or any other entity.
<i>Rental car</i>	An automobile or other vehicle designed for use on public roads that <i>you</i> have rented for the period of time shown in a <i>rental car agreement</i> for use on <i>your trip</i> .
<i>Rental agreement</i>	The contract issued to <i>you</i> by the rental car company that describes all of the terms and conditions of renting a <i>rental car</i> , including <i>your</i> responsibilities and the responsibilities of the rental car company.
<i>Return date</i>	The date on which <i>you</i> are originally scheduled to end <i>your</i> travel, as shown on <i>your</i> travel itinerary.
<i>Service animal</i>	Any dog that is individually trained to do work or perform tasks for the benefit of an individual with a disability, including a physical, sensory, psychiatric, intellectual, or other mental disability. Examples of work or tasks include, but are not limited to guiding people who are blind, alerting people who are deaf, and pulling a wheelchair. Other species of animals, whether wild or domestic, trained or untrained, are not considered service animals. The crime deterrent effects of an <b>animal's presence and the provision of emotional support, well-being, comfort, or companionship</b> are not considered work or tasks under this definition.
<i>Severe weather</i>	Hazardous weather conditions including but not limited to windstorms, hurricanes, tornados, fog, hailstorms, rainstorms, snow storms, or ice storms.
<i>Special conditions</i>	<i>Your</i> travel registration form if <i>you</i> have subscribed to this <i>policy</i> with a travel supplier or <i>special conditions</i> delivered by email if <i>you</i> have subscribed this <i>policy</i> on <i>our</i> website.
<i>Sporting equipment</i>	Equipment or goods used to participate in a sport.
<i>Terrorist event</i>	An act, including but not limited to the use of force or violence, of any person or group(s) of persons, whether acting alone or on behalf of or in connection with any organization(s), which constitutes terrorism as recognized by the government authority or under the laws of <i>your</i> country of residence, and is committed for political, religious, ethnic, and/or ideological purposes, including but not limited to the intention to influence any government and/or to put the public, or any section of the public, in fear. It does not include any <i>political risk, war, or acts of war</i> .
<i>Traffic Accident</i>	An unexpected and unintended traffic-related event, other than <i>mechanical breakdown</i> , that causes <i>injury</i> , property damage, or both.
<i>Travel carrier</i>	A company licensed to commercially transport passengers between cities for a fee by land, air, or water. It does not include:

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rental vehicle companies;</li> <li>2. Private or non-commercial transportation carriers;</li> <li>3. Chartered transportation, except for group transportation chartered by <i>your</i> tour operator; or</li> <li>4. <i>Local public transportation</i>.</li> </ol>
<i>Travel supplier</i>	A travel agent, tour operator, airline, cruise line, hotel, railway company, or other travel service provider.
<i>Traveling companion</i>	A person or <i>service animal</i> traveling with <i>you</i> or traveling to accompany <i>you</i> on <i>your trip</i> . A group or tour leader is not considered a <i>traveling companion</i> unless <i>you</i> are sharing the same room with the group or tour leader.
<i>Trip</i>	<i>Your</i> travel to, within, and/or from a location away from <i>your primary residence</i> , which is originally scheduled to begin on <i>your departure date</i> and end on <i>your return date</i> . It must be booked with the <i>travel supplier</i> , from which <i>you</i> purchased this <i>policy</i> . It cannot include commuting to and from work or moving.
<i>Uninhabitable</i>	A <i>natural disaster</i> , fire, flood, burglary, or vandalism has caused enough damage (including extended loss of power, gas, or water) to make a reasonable person find their <i>primary residence</i> or destination inaccessible or unfit for use.
<i>Vandalism</i>	Any <i>illegal act</i> that intentionally causes damage to or destruction of public or private tangible property. This does not include damage or destruction of public or private tangible property by <i>terrorist events</i> , <i>war</i> , <i>acts of war</i> , <i>political risk</i> , or <i>civil disorder</i> .
<i>War</i>	A state or period of hostile armed conflict, civil war, or military or paramilitary action, between two or more of the following: a nation, a state, a government, a territory, or an organized political or ruling group. This includes any acts or events directly associated with and occurring in the course of such conflict or action, or directly triggering such conflict or action. This definition applies regardless of whether war has been officially or formally declared.
<i>Work strike</i>	An organized and intentional stoppage or slowdown of work by a group of <b>employees, or withdrawal of employees' services, intending to make their</b> employer comply with or accede to the demands of those employees. This does not include any broad or general strike of workers or the public in a community, state, region, or nation. This also does not include any strike that rises to the level of or is connected with any <i>civil disorder</i> or <i>political risk</i> .
<i>We, Us, or Our</i>	AWP P&C S.A. – Dutch Branch, trading as Allianz Partners.
<i>You or Your</i>	All persons listed as insureds in the <i>special conditions</i> .

## WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS

*You* are only eligible for coverage if *we* accept *your* request for insurance and send *you* an official confirmation of that. *Your policy's* coverage effective date and coverage end date are indicated in *your* proof of insurance. The *policy* is effective the day *we* receive the order and *you* pay the full premium. The order must be received and the full premium must be paid on or before the *departure date*.

Coverage is only provided for losses that occur while *your policy* is in effect.

Except for one-way and same-day return *trips*, the *departure date* and return date that *you* provided at time of purchase are counted as two separate days of travel when *we* calculate the duration of *your trip*.

*Your policy* ends on the coverage end date listed in *your* proof of insurance. However, there are situations where *your policy* may end on a different date. If *your policy* was purchased with a one-way booking, *your* coverage end date will be the *return date* (not to exceed 30 days from the *departure date* shown on *your* travel documents).

Additionally, *your policy* will end on the earliest of:

1. At 23:59 on the day *you* cancel *your policy*;
2. At 23:59 on the day *you* file a trip cancellation claim with *us*;
3. At 23:59 on the day *you* end *your trip*, if *you* end *your trip* early;
4. At 23:59 on the day *you* arrive at a medical facility for further care if *you* end *your trip* due to a medical reason;  
or
5. At 23:59 on the 90<sup>th</sup> day of the *trip*.

However, if *your* return travel is delayed due to a reason covered under this *policy*, we will extend *your* coverage period until the earlier of when *you* are able to return to *your* point of origin or *primary residence*, or until *you* arrive at a medical facility for further care following a medical repatriation or *trip* interruption.

Please note that this *policy* applies for a specific *trip* and cannot be renewed.

## DESCRIPTION OF COVERAGES

In this section, we will describe the many different types of insurance coverages which are included in *your policy*. We explain each type of coverage and the specific conditions that must be met for the coverage to apply. Please note that exclusions may apply.

### A. TRIP CANCELLATION COVERAGE

If *your trip* is canceled or rescheduled for a *covered reason* listed below, we will reimburse *you* for *your* non-refundable *trip* payments, deposits, cancellation fees, and change fees (less available *refunds*), up to the maximum benefit for Trip Cancellation coverage listed in *your* Coverage Summary. Please note that this coverage only applies before *you* have left for *your trip*.

Also, if *you* prepaid for shared *accommodations* and *your traveling companion* cancels their *trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will reimburse any additional *accommodation* fees *you* are required to pay.-

NOTE: We will not reimburse *you* for any *trip* costs and/or fees that are ***your travel carrier's*** or ***travel supplier's*** responsibility.

IMPORTANT: *You* must notify all of *your travel suppliers* within 72 hours of discovering that *you* will need to cancel *your trip* (this includes being advised to cancel *your trip* by a *doctor*). If *you* notify any *travel suppliers* later than that and get a smaller *refund* as a result, we will not cover the difference. If a serious illness, *injury*, or medical condition prevents *you* from being able to notify *your travel suppliers* within that 72-hour period, *you* must notify them as soon as *you* are able.

*Covered reasons:*

1. *You* or a *traveling companion* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition disabling enough to make *you* cancel *your trip* (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. A *doctor* advises *you* or a *traveling companion* to cancel *your trip* before *you* cancel it.

2. A *family member* who is not traveling with *you* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition (including being diagnosed with an epidemic or pandemic disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. The illness, *injury*, or medical condition must be considered life threatening by a *doctor*, or require hospitalization.

3. *You*, a *traveling companion*, *family member*, or *your service animal* dies on or after ***your policy's*** coverage effective date and before *your trip*.

4. *You* or a *traveling companion* is *quarantined* before *your trip* due to having been exposed to:

- a. A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
- b. An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
  - i. The *quarantine* is specific to *you* or a *traveling companion*, meaning that *you* or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and
  - ii. The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the *quarantine* order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.

5. *You* or a *traveling companion* is in a *traffic accident* on the *departure date*.

One of the following conditions must apply:

- a. *You* or a *traveling companion* need medical attention; or
- b. *Your* or a ***traveling companion's*** vehicle needs to be repaired because it is not safe to operate.

6. *You* are legally required to attend a legal proceeding during *your trip*.

The following condition applies:

- a. The attendance is not in the course of *your* occupation (for example, if *you* are attending in *your* capacity as an attorney, judge, court clerk, law enforcement officer, or paralegal, this would not be covered).

7. *Your primary residence* becomes *uninhabitable*.

8. *Your travel carrier* cannot get *you* to *your original itinerary's destination* for at least 24 consecutive hours from the originally scheduled arrival time due to one of the following reasons:

- A. *A natural disaster*;
- B. *Severe weather*;

However, if *you* can get to *your* original destination another way, we will reimburse *you* for the following, up to *your policy's* Trip Cancellation coverage maximum benefit:

- i. The necessary cost of the alternative transportation, less available *refunds*; and
- ii. The cost of any lost prepaid *accommodations* caused by *your* delayed arrival, less available *refunds*.

The following conditions apply:

- a. Alternate transportation arrangements must be in a similar or lower class of service as *you* were originally booked with *your travel carrier*.

9. *You* or a *traveling companion* is terminated or laid off by a current employer after *your policy's* purchase date.

The following conditions apply:

- a. The termination or layoff is not *your* or ***your traveling companion's*** fault;
- b. The employment must have been permanent (not temporary or contract); and
- c. The employment must have been for at least 12 continuous months.

10. *You* or a *traveling companion* secures new permanent, paid employment, after *your policy's* purchase date, that requires presence at work during the originally scheduled *trip* dates.

11. *Your* or a ***traveling companion's*** *primary residence* is permanently relocated by at least 150 kilometers due to a transfer by *your* or a ***traveling companion's*** current employer. This coverage includes relocation due to transfer by *your spouse's* current employer.

12. *You* or a *travelling companion* serving as a *first responder* is called in for duty due to an *accident* or emergency (including a *natural disaster*) to provide aid or relief during the originally scheduled *trip* dates.

13. *You* or a *traveling companion* receive a legal notice to attend an *adoption proceeding* during *your trip*.

14. *You*, a *traveling companion*, or a *family member* serving in the armed forces is reassigned or has personal leave status changed, except because of war or disciplinary action.

15. *You* or a *traveling companion* is medically unable to receive an immunization required for entry into a destination.

16. *Your* or *traveling companion's* travel documents required for the *trip* are stolen

The following condition applies:

- a. You must make diligent efforts and provide documentation of *your* efforts to obtain replacement documents through appropriate authorities that would allow you to keep the originally scheduled *trip* dates

## B. TRIP INTERRUPTION COVERAGE

### Trip Curtailment

If you have to interrupt *your trip* or end it early due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will reimburse you, less available *refunds*, up to the maximum benefit for trip curtailment coverage listed in *your* Coverage Summary, for the prorated portion of *your* insured unused non-refundable *trip* payments and deposits.

IMPORTANT: You must notify all of *your travel suppliers* within 72 hours of discovering that you will need to end *your trip* (this includes being advised to interrupt *your trip* by a *doctor*). If you notify any *travel suppliers* later than that and get a smaller *refund* as a result, we will not cover the difference. If a serious illness, *injury*, or medical condition prevents you from being able to notify *your travel suppliers* within that 72-hour period, you must notify them as soon as you are able.

NOTE: We will not reimburse you for the unused non-refundable portion of *your* original return ticket under trip curtailment coverage if we have paid or reimbursed you for a travel *carrier* ticket(s) for *your* return travel to *your primary residence* under early/delayed return coverage.

### Early/Delayed Return

If you have to return earlier or later than *your* original *return date* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will assist you in securing and will pay or reimburse you for, less available *refunds*, a *travel carrier* ticket(s) for *your* return travel to *your primary residence* in the same class of service that you originally booked, up to the maximum benefit for early/delayed return coverage listed in *your* Coverage Summary.

NOTE: We will not pay or reimburse you for a *travel carrier* ticket(s) for *your* return travel to *your primary residence* under early/delayed return coverage if we have reimbursed you for the unused non-refundable portion of *your* original return ticket under trip curtailment coverage.

### Trip Continuation

If you have to interrupt *your trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will assist you in securing transportation arrangements necessary to continue *your trip* and:

- i. pay or reimburse you for, less available *refunds*, the necessary transportation expenses you incur to continue *your trip*, up to the maximum benefit for trip continuation coverage listed in *your* Coverage Summary;
- ii. reimburse you for additional *accommodation* fees you are required to pay, less available *refunds*, up to the maximum benefit for trip continuation coverage listed in *your* Coverage Summary, if you prepaid for shared *accommodations* and *your traveling companion* has to end their *trip*.

### Extended Stay

If you have to interrupt *your trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below and the interruption causes you to stay at *your destination* (or the location of the interruption) longer than originally planned, we will reimburse you, less available *refunds*, up to the maximum benefit for extended stay coverage listed in *your* Coverage Summary, for additional *accommodation* and *local public transportation* expenses.

Covered reasons:

1. *You* or a *traveling companion* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition disabling enough to make *you* interrupt *your trip* (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. A *doctor* must either examine or consult with *you* or the *traveling companion* before *you* make a decision to interrupt the *trip*.
2. A *family member* who is not traveling with *you* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition (including being diagnosed with an *epidemic* or a *pandemic* disease such as COVID-19).

The following condition applies:

- a. The illness, *injury*, or medical condition must be considered life threatening by a *doctor*, or require hospitalization.
3. *You*, a *traveling companion*, *family member*, or *your service animal* dies during *your trip*.
4. *You* or a *traveling companion* is *quarantined* during *your trip* due to having been exposed to:
    - a. A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
    - b. An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
      - i. The *quarantine* is specific to *you* or a *traveling companion*, meaning that *you* or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and
      - ii. The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the *quarantine* order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.
5. *You* or a *traveling companion* is in a *traffic accident*.

One of the following conditions must apply:

- a. *You* or a *traveling companion* needs medical attention; or
  - b. The vehicle needs to be repaired because it is not safe to operate.
6. *You* are legally required to attend a legal proceeding during *your trip*.

The following condition applies:

- a. The attendance is not in the course of *your* occupation (for example, if *you* are attending in *your* capacity as an attorney, judge, court clerk, law enforcement officer or paralegal, this would not be covered).
7. *Your primary residence* becomes *uninhabitable*.
8. *Your travel carrier* cannot get *you* to *your original itinerary's destination* for at least 24 consecutive hours from the originally scheduled arrival time due to one of the following reasons:

- A. A *natural disaster*;
- B. *Severe weather*;

However, if *you* can get to *your* original destination another way, we will reimburse *you* for the following, up to *your policy's* Trip Interruption coverage maximum benefit:

- i. The necessary cost of alternate transportation, less available *refunds*; and
- ii. The cost of any lost prepaid *accommodations* caused by *your* delayed arrival, less available *refunds*.

The following conditions apply:

- a. Alternate transportation arrangements must be in a similar or lower class of service as *you* were originally booked with *your travel carrier*.
9. *You* or a *travelling companion* serving as a *first responder* is called in for duty due to an *accident* or emergency (including a *natural disaster*) to provide aid or relief during the originally scheduled *trip* dates.
  10. *You* or a *traveling companion* is a traveler on a hijacked aircraft, train, vehicle, or vessel.
  11. *You*, a *traveling companion*, or a *family member* serving in the armed forces is reassigned or has personal leave status changed, except because of war or disciplinary action.
  12. *You* miss at least 50% of the length of *your trip* due to one of the following:
    - A. A *travel carrier* delay (this does not include a **travel carrier's** cancellation prior to *your departure date*);
    - B. A *work strike*, unless threatened or announced prior to the purchase of *your policy*;
    - C. A *natural disaster*;
    - D. Roads are closed or impassable due to *severe weather*;
    - E. Lost or stolen travel documents that are required and cannot be replaced in time for continuation of *your trip*;
      - i. *You* must make diligent efforts and provide documentation of *your* efforts to obtain replacement documents through appropriate authorities
    - F. *Civil disorder*.
  13. A *travel carrier* denies *you* or a *traveling companion* boarding based on a suspicion that *you* or a *traveling companion* has a contagious medical condition (including an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19). This does not include being denied boarding due to *your* refusal or failure to comply with rules or requirements to travel or of entry to *your* destination.

## C. TRAVEL DELAY COVERAGE

If *you* or a **traveling companion's** *trip* is delayed for one of the *covered reasons* listed below, we will reimburse *you* for the following expenses, less available *refunds*, up to the maximum benefit shown in *your* Coverage Summary for Travel Delay:

- i. *Your* lost prepaid *trip* expenses and additional expenses *you* incur while and where *you* are delayed for meals, *accommodation*, communication, and transportation, subject to a daily (24 hours) limit listed in *your* Coverage Summary.
- ii. If the delay causes *you* to miss the departure of *your* cruise or tour, necessary transportation expenses to either help *you* rejoin *your* cruise/tour or reach *your* destination.
- iii. If the delay causes *you* to miss the departure of *your* flight or train due to a *local public transportation* delay on *your* way to the departure airport or train station, necessary transportation expenses to either help *you* reach *your* destination or return home.

NOTE: We will not reimburse *you* for any expenses that are *your travel carrier's* or *travel supplier's* responsibility.

The delay must be for at least the Minimum Required Delay listed in *your* Coverage Summary and due to one of the following *covered reasons*:

1. A *travel carrier* delay (this does not include a **travel carrier's** cancellation prior to *your departure date*);
2. A *work strike*, unless threatened or announced prior to the purchase of *your policy*;
3. *Quarantine* during *your trip* due to having been exposed to:
  - a. A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
  - b. An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:

- i. The *quarantine* is specific to *you* or a *traveling companion*, meaning that *you* or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and
  - ii. The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the quarantine order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.
4. A *natural disaster*;
  5. Lost or stolen travel documents;
  6. Hijacking, except when it is a *terrorist event*;
  7. *Civil disorder*; or
  8. A *traffic accident*.
  9. A *travel carrier* denies *you* or a *traveling companion* boarding based on a suspicion that *you* or a *traveling companion* has a contagious medical condition (including an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19). This does not include being denied boarding due to *your* refusal or failure to comply with rules or requirements to travel or of entry to *your* destination.

## D. BAGGAGE COVERAGE

If *your baggage* is lost, damaged, or stolen while *you* are on *your trip*, we will pay *you*, less available *refunds*, the lesser of the following, up to the maximum benefit listed for baggage coverage in *your Coverage Summary*:

- i. Cost to repair the damaged *baggage*; or
- ii. Cost to replace the lost, damaged, or stolen *baggage* with the same or similar item, reduced by 10% for each full year since the original purchase date, up to the maximum of 50% reduction.

The following conditions apply:

- a. *You* have taken necessary steps to keep *your baggage* safe and intact and to recover it;
- b. *You* have filed and retained a copy of a report giving a description of the property and its value with the appropriate local authorities, *travel carrier*, hotel, or tour operator within 24 hours of discovery of the loss;
- c. *You* must file and retain a copy of a police report in case of theft of any one or more *high-value items*;
- d. *You* must provide original receipts or another proof of purchase for each lost, damaged, or stolen item. For items without an original receipt or a proof of purchase, we will only cover 50% of the cost to replace the lost, damaged, or stolen item with the same or similar item; and
- e. *You* must report theft or loss of a cellular device to *your* network provider and request to block the device.

The following items are not covered:

1. Animals, including remains of animals;
2. Cars, motorcycles, motors, aircraft, watercraft, and other vehicles and related accessories and equipment;
3. Bicycles, skis, and snowboards (except while they are checked with a *travel carrier*);
4. Hearing aids, prescription eyewear, and contact lenses;
5. Artificial teeth, prosthetics, and orthopedic devices;
6. Wheelchairs and other mobility devices;
7. Consumables, medicines, medical equipment/supplies, and perishables;
8. Tickets, passports, deeds, blueprints, stamps, and other documents;
9. Money, currency, credit cards, notes or evidences of debt, negotiable instruments, travelers cheques, securities, bullion, and keys;
10. Rugs and carpets;
11. Antiques and art objects;
12. Fragile or brittle items;
13. Firearms and other weapons, including ammunition;
14. Intangible property, including software and electronic data;
15. Property for business or trade;
16. Property *you* do not own;
17. *High value items* stolen from a car, locked or unlocked;
18. *Baggage* while it is:
  - a. Shipped, unless with *your travel carrier*;
  - b. In or on a car trailer;
  - c. Unattended in an unlocked motor vehicle; or
  - d. Unattended in a locked motor vehicle, unless *baggage* cannot be seen from the outside;
19. *Baggage* that is misplaced, forgotten, or lost while in *your* possession.

## E. BAGGAGE DELAY COVERAGE

If *your baggage* is delayed by a *travel supplier* during *your trip*, we will reimburse *you* for expenses *you* incur for the essential items *you* need until *your baggage* arrives, up to the maximum benefit shown in *your* Coverage Summary for baggage delay.

The following conditions apply:

- a. *Your baggage* must be delayed for at least the Minimum Required Delay listed under baggage delay in *your* Coverage Summary.

## F. EMERGENCY MEDICAL/DENTAL COVERAGE ABROAD

If *you* receive emergency medical or dental care while *you* are on *your trip* abroad for one of the following *covered reasons*, we will reimburse the *reasonable and customary costs* of that care for which *you* are responsible, up to the maximum benefit listed for emergency medical/dental coverage in *your* Coverage Summary (dental care is subject to the maximum sublimit listed for dental care):

1. While on *your trip abroad*, *you* have a sudden, unexpected illness, *injury*, or medical condition that could cause serious harm if it is not treated before *your* return home (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).
2. While on *your trip abroad*, *you* have a dental *injury* or infection, a lost filling, or a broken tooth that requires treatment.

If *you* need to be admitted to a *hospital* as an inpatient, we may be able to guarantee or advance payments, where accepted, up to the limit of *your* emergency medical/dental coverage.

IMPORTANT: Please note that we only reimburse the emergency *medical expenses* that remain your responsibility after the reimbursements are issued by *your* basic social organization, *your* mutual insurance company and any insurance or provident organization. To benefit from this reimbursement, *you* must be covered by one of the mandatory health insurance plans covering *you* for *medical expenses* occurring *abroad*, for the entire duration of *your policy*.

*You* must be able to provide *us* with original refund slips or rejection letters from the organizations *you* rely on.

The following conditions and exclusions apply in addition to General Exclusions:

- a. The care must be *medically necessary* to treat an emergency condition, and such care must be provided by a *doctor*, dentist, *hospital*, or other provider authorized to practice medicine or dentistry.
- b. This coverage will not pay for any care provided after *your* coverage ends.
- c. This coverage will not pay for any care for any illness, *injury*, or medical condition that did not originate during *your trip* abroad.
- d. This coverage will not pay for any non-emergency care or services in general and the following care and services in particular:
  1. Elective cosmetic surgery or care;
  2. Annual or routine exams;
  3. Long-term care;
  4. Allergy treatments (unless the allergic reaction is life threatening);
  5. Exams or care related to or loss of/damage to hearing aids, dentures, eyeglasses, and contact lenses;
  6. Physical therapy, rehabilitation, or palliative care (except as necessary to stabilize *you*);
  7. Experimental treatment; and
  8. Any other non-emergency medical or dental care.

## G. EMERGENCY TRANSPORTATION COVERAGE

IMPORTANT:

- If *your* emergency is immediate or life threatening, seek local emergency care at once.
- We are not, and shall not be deemed to be, a provider of medical or emergency services.
- We act in compliance with all national and international laws and regulation, and *our* services are subject to approvals by appropriate local authorities and active travel & regulatory restrictions.

#### Emergency Evacuation (Transporting *you* to the nearest appropriate medical facility)

If *you* become seriously ill or *injured* or develop a medical condition (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19) while on *your trip*, we will pay for local emergency transportation from the location of the initial incident to a local *doctor* or local medical facility. If we determine that the local medical facilities are unable to provide appropriate medical treatment:

1. *Our* medical team will consult with the local *doctor* to obtain information necessary to make appropriate decisions regarding *your* overall medical condition;
2. We will identify the closest appropriate available *hospital* or other appropriate available facility, make arrangements to transport *you* there, and pay for that transport; and
3. We will arrange and pay for a *medical escort* if we determine one is necessary.

The following conditions apply to items 1, 2, and 3 above:

- a. *You* or someone on *your* behalf must contact *us*, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange;
- b. All decisions about *your* evacuation must be made by medical professionals licensed in the countries where they practice;
- c. *You* must comply with the decisions made by *our* assistance and medical teams. If *you* do not comply, *you* effectively relieve *us* from any responsibility and liability for the consequences of *your* decisions, and we reserve the right to not provide coverage;
- d. One or more emergency transportation providers must be willing and able to transport *you* from *your* current location to the identified *hospital* or facility.

#### Medical Repatriation (Getting *you* home after *you* receive care)

If *you* become seriously ill or *injured* or develop a medical condition (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19) while on *your trip* and *our* medical team confirms with the treating *doctor* that *you* are medically stable to travel, we will:

1. Arrange and pay for *you* to be transported via regularly scheduled service on a common carrier in the same class of service that *you* originally booked, unless a different class of service is otherwise *medically necessary*, for the return leg of *your trip*, less available *refunds* for unused tickets. The transportation will be to one of the following:
  - a. *Your primary residence*;
  - b. A location of *your* choice in *your* country of residence; or
  - c. A medical facility near *your primary residence* or in a location of *your* choice in *your* country of residence. In either case, the medical facility must be willing and able to accept *you* as a patient and must be approved by *our* medical team as medically appropriate for *your* continued care.
2. Arrange and pay for a *medical escort* if *our* medical team determines that one is necessary.

The following conditions apply:

- a. Special *accommodations* must be *medically necessary* for *your* transportation (for example, if more than one seat is *medically necessary* for *you* to travel).
- b. *You* or someone on *your* behalf must contact *us*, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange;
- c. All decisions about *your* repatriation must be made by medical professionals licensed in the countries where they practice;

- d. *You* must comply with the decisions made by *our* assistance and medical teams. If *you* do not comply, *you* effectively relieve *us* from any responsibility and liability for the consequences of *your* decisions, and *we* reserve the right to not provide coverage;
- e. One or more emergency transportation providers must be willing and able to transport *you* from *your* current location to the identified *hospital* or facility.

#### Transport to Bedside (Bringing a friend or *family member* to *you*)

If *you* are told by the treating *doctor* during *your trip* that *you* will be *hospitalized* for more than 7 days during *your trip* or that *your* condition is immediately life-threatening, *we* will arrange and pay for round-trip transportation in economy class on a *travel carrier* for one friend or *family member* to stay with *you*.

The following condition applies:

- a. *You* or someone on *your* behalf must contact *us*, and *we* must make all transportation arrangements in advance. If *we* did not authorize and arrange the transportation, *we* will only pay up to what *we* would have paid if *we* had made the arrangements.

#### Return of Dependents (Getting minors and dependents home)

If *you* die or are told by the treating *doctor* during *your trip* that *you* will be *hospitalized* for more than 24 hours during *your trip*, *we* will arrange and pay to transport *your traveling companions* who are under the age of 18, or are dependents requiring *your* full-time supervision and care to one of the following:

1. *Your primary residence*; or
2. A location of *your* choice in *your* country of residence.

*We* will arrange and pay for an adult *family member* to accompany *your traveling companions* who are under the age of 18 or are dependents requiring *your* full-time supervision and care, if *we* determine that it is necessary.

Transportation will be on a *travel carrier* in the same class of service that was originally booked. Available *refunds* for unused tickets will be deducted from the total amount payable.

The following conditions apply:

- a. This benefit is only available while *you* are *hospitalized*, or if *you* die, and if *you* do not have an adult *family member* traveling with *you* that is capable of caring for the *travelling companions* under the age of 18 or dependents.
- b. *You* or someone on *your* behalf must contact *us*, and *we* must make all transportation arrangements in advance. If *we* did not authorize and arrange the transportation, *we* will only pay up to what *we* would have paid if *we* had made the arrangements.

#### Repatriation of Remains (Getting *your* remains home)

*We* will arrange and pay for the reasonable and necessary services and supplies to transport *your* remains to one of the following:

1. A funeral home near *your primary residence*; or
2. A funeral home located in *your* country of residence.

The following conditions apply:

- a. Someone on *your* behalf must contact *us*, and *we* must make all transportation arrangements in advance. If *we* did not authorize and arrange the transportation, *we* will only pay up to what *we* would have paid if *we* had made the arrangements; and
- b. The death must occur while on *your trip*.

If a *family member* decides to make funeral, burial, or cremation arrangements for *you* at the location of *your* death, *we* will reimburse the necessary expenses up to the amount it would have cost *us* to transport *your* remains to a funeral home near *your primary residence*.

#### Search and Rescue

We will pay the cost of search and rescue activities by a professional rescue team, up to the maximum benefit listed for Search and Rescue Coverage in *your* Coverage Summary, if *you* are reported missing during *your trip* or have to be rescued from a physical emergency.

## H. TRAVEL LIABILITY COVERAGE

We cover the financial consequences of any third-party liability you may incur during *your trip* as a result of the following damage:

- *bodily injury*;
- property damage;
- consequential immaterial damage resulting from the *bodily injury* or property damage;

either resulting from an *accident* in *your* personal life and caused to a third party (this cannot be a *family member* or *travel companion*) by:

- *you*;
- persons for whom *you* are accountable;
- things or animals of which *you* are in charge;

Or caused to a third party (this cannot be a family member or travel companion) and resulting from:

- fire, explosion, implosion;
- water damage;

originating in the accommodation *you* occupy during *your trip*.

Please note that this cover only applies to *your trips* outside the country of *your* main residence and

- only in countries where *you* are not otherwise covered for third-party liability or
- if *your* third-party liability insurance does not cover or partially covers the damage for the *claim* submitted.

We also cover the financial consequences of any third-party liability *you* may incur due to the damage specified above resulting from an *accident* during sports or leisure activities and caused to a third party by:

- *you*;
- things or animals of which *you* are in charge;

provided that this activity is not covered by another insurance policy.

Please note that in this case, the maximum amount of compensation differs from the maximum amount of compensation awarded in respect of third-party liability *you* may incur during *your trip* or as an occupant of the *accommodation*.

### IMPORTANT:

Outside any professional activity, the cover is triggered by the *proximate cause*.

We provide *you* with *our* cover when a *claim* arising from damage caused to others is made and *you* or the other persons covered by the *policy* are held liable, as long as the *proximate cause* occurs between the effective date and the date of cancellation or expiry of the coverage, regardless of the date of the other elements constituting the *claim*.

The *claim* must be sent to the insurer whose cover is or was valid at the time the proximate cause occurred.

In addition to the General Exclusions, as well as the possible exclusions listed in the Definitions section, the following consequences are also excluded:

1. Damage *you* have caused to *your family members*, i.e. *your* relatives in the ascending or descending line and collateral relatives, up to the second degree, as well as a *travel companion*;
2. Damage caused to animals or objects that belong to *you* or are rented, loaned or entrusted to *you*;
3. Damage caused by:
  - a. any vehicle;
  - b. any land vehicle built to be towed by a land motor vehicle;
  - c. any air, sea or river craft;

4. Damage caused during *your* professional activity (including professional internships) or during *your* participation in an activity arranged by an association subject to the Law of 1901, or an institution authorised to organise the activity;
  5. *Your* contractual liability, except with regard to the landlord of the *accommodation*.
- The following are also excluded:
6. Fines and any financial penalties handed down as a sanction and not considered direct compensation for *bodily injury, property damage* and/or consequential immaterial damage.

## I. TRAVEL ACCIDENT COVERAGE

In case of death or *permanent disability* as a result of *accidental bodily injury* occurring during *your trip*, we will pay *you* a lump sum up to the maximum benefit listed in *your Coverage Summary*.

### a. Lump-sum payment in case of death

The death must occur within one (1) year of the *accidental bodily injury* and be the direct consequence thereof.

Compensation that may have been paid before the death, in relation to *permanent disability*, resulting from the same *accidental bodily injury*, will be deducted from the lump sum paid out in case of death.

The compensation is paid to *your* legal heirs.

### b. Lump sum paid out in case of *permanent disability*

The compensation paid to *you* corresponds to the payment of a lump sum proportional to *your* rate of *permanent disability* determined after *stabilisation* of *your injuries* with reference to the 'occupational accident' scale defined by the French Social Security Code. It will be calculated by multiplying the cover limit stated in the Coverage Summary by *your* level of *permanent disability*, provided that the level of *permanent disability* is over 10%.

No compensation will be paid out if the level of *permanent disability* is equal to or below 10%.

In any case, the level of *permanent disability* may not exceed 100%.

In addition to the General Exclusions, as well as the possible exclusions listed in the Definitions section, the following consequences are also excluded:

1. *Your* participation in any military exercise;
2. *Accidents* suffered by *you* during a motor sport (practised with any land motor vehicle), or as a result of using motorbikes with an engine size exceeding 49cm<sup>3</sup>;
3. Driving land motor vehicles for which a driving licence higher than category B is required, and driving motorboats on a professional basis;
4. *Bodily injuries* not resulting from an *accident*;
5. Manual work carried out as part of *your* profession;
6. Any air travel incident when the air travel is operated by an airline blacklisted by the European Commission, regardless of the departure and destination locations;
7. Payment of lump-sum death benefit to the beneficiary or legal heir should they be found guilty and convicted by the competent courts of killing *you*.

## J. COLLISION DAMAGE WAIVER (CDW)

**IMPORTANT:** This coverage does not replace any vehicle coverage mandated by law, does not provide *bodily injury* and property damage liability insurance and does not comply with any financial responsibility law or any other law mandating motor vehicle coverage.

If *your rental car* is stolen or damaged during the scheduled rental period, as shown on the *rental car agreement*, and while on *your trip*, we will pay *you*, up to the maximum benefit listed for Rental Car Damage and Theft Coverage in *your Coverage Summary*:

i. The specified excess, deductible or damage liability fee *you* are liable to pay under *your rental car agreement*.

The following conditions apply:

- a. If the *rental car* is damaged while being operated, the driver at the time the damage occurs must be listed on the *rental car agreement*;
- b. This *policy* must have been purchased and become effective prior to *you* or any driver listed in the *rental car agreement*, or anyone acting on *your* or their behalf, first taking possession of the *rental car* at the beginning of the scheduled rental period as shown on the *rental car agreement*;
- c. *You* must file a report with the rental car company, either within 24 hours of the loss or damage or when *you* return the *rental car* (whichever comes first); and
- d. If the *rental car* is stolen, *you* must promptly notify the police.

*Rental cars* do not include:

1. Vehicles used for peer-to-peer car sharing;
2. Trucks or moving vans;
3. Campers, trailers, or recreational vehicles;
4. Motorcycles, motorbikes, snowmobiles, kit-cars, or all-terrain vehicles;
5. Vehicles when used off-road;
6. Vehicles that are more than 10 years old;
7. Vehicles that seat more than nine persons, including the driver;
8. Vehicles that do not have to be licensed or are not legal where used;
9. Vehicles that are rented for commercial or for-hire purposes, including limousines; and
10. **Vehicles that have a manufacturer's suggested retail price of more than €70,000.**

*You* are not covered for any loss that results directly or indirectly from any of the following specific exclusions:

1. Any obligation *you* assume under any agreement, (e.g. *you pay for the car rental agency's supplemental insurance*), except a collision or comprehensive *deductible* for *your* primary insurance;
2. Violating the *rental car agreement*;
3. Leases or rentals for 31 consecutive days or longer;
4. **Rental car's** loss of value; or
5. *Mechanical breakdown* or ordinary wear and tear;

## K. TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP

If *you* need travel services during *your trip*, we are available 24 hours a day. With *our* global reach and multi-lingual staff, we are here to help *you*.

Finding a *Doctor* or Medical Facility

If *you* need care from a *doctor* or medical facility while *you* are traveling, we can assist *you* in finding one.

Monitoring *Your Care*

If *you* are *hospitalized*, *our* medical staff will stay in contact with *you* and the *doctor* caring for *you*.

Lost Travel Documents Assistance

If *your* passport or other travel documents are lost or stolen, we can assist *you* in getting *your* documents replaced and can help *you* change *your* travel arrangements as required.

Emergency Language Translation

We can assist *you* with translation services in the event *you* need help in a foreign country.

## Emergency Cash Assistance

If *your* travel is delayed or interrupted and *you* need extra money to pay for unexpected expenses, we can assist in arranging the transfer of funds from *your* family or friends.

## Legal Referrals

We can help *you* find local legal advice if *you* need it while *you* are traveling.

# GENERAL EXCLUSIONS

This section describes the general exclusions applicable to all coverages under *your policy*. An **“exclusion”** is something that is not covered by this insurance *policy*, and therefore no payment or service would be available.

This *policy* does not provide any coverage, benefit, or services for any activity that would violate any applicable law or regulation, including without limitation any economic/trade sanction or embargo.

If *you* have traveled against an order or advice against travel issued by *your home country’s or trip destination’s* government or local authority, this *policy* excludes any loss directly or indirectly resulting from, arising out of, or related to any reason for or subject of such travel order or advice.

This *policy* does not provide coverage for any loss that results directly or indirectly from any of the following general exclusions if they affect *you*, a *traveling companion*, or a *family member*:

1. Any loss, condition, or event that was known, foreseeable, intended, or expected when *your policy* was purchased;
2. *Pre-Existing medical conditions*;
3. *Your* intentional self-harm or if *you* attempt or commit suicide;
4. Fertility treatments or elective abortion;
5. The use or abuse of alcohol or drugs, or any related physical symptoms. This does not apply to drugs prescribed by a *doctor* and used as prescribed;
6. Acts committed with the intent to cause loss;
7. Operating or working as a crew member (including as a trainee or learner/student) aboard any aircraft or commercial vehicle or commercial watercraft;
8. Participating in or training for any professional or semi-professional sporting competition;
9. Participating in or training for any amateur sporting competition while on *your trip*. This does not include participating in informal recreational sporting competitions and tournaments organized by hotels, resorts, or cruise lines to entertain their guests.
10. Participating in extreme, high-risk sports and activities in general and the following activities in particular:
  - a. Skydiving, Base jumping, hang gliding, or parachuting;
  - b. Bungee jumping;
  - c. Caving, rappelling, or spelunking;
  - d. Skiing or snowboarding outside marked trails or in an area accessed by helicopter;
  - e. *Climbing sports* or free climbing;
  - f. *Any high-altitude activity*;
  - g. Personal combat or fighting sports;
  - h. Racing or practicing to race any motorized vehicle or watercraft;
  - i. Free diving; or
  - j. Scuba diving at a depth greater than 20 meters or without a dive master.

11. An *illegal act* resulting in a conviction, except when *you, a traveling companion, a family member, or your service animal* is the victim of such act;
12. An *epidemic or pandemic*, except when and to the extent that an *epidemic or pandemic* is expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage, Trip Interruption Coverage, Travel Delay Coverage, or Emergency Medical/Dental Coverage;
13. *Natural disaster*, except when and to the extent that a *natural disaster* is expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage, or Trip Interruption Coverage, or Travel Delay Coverage;
14. Air, water, or other pollution, or the threat of a pollutant release, including thermal, biological, and chemical pollution or contamination;
15. Nuclear reaction, radiation, or radioactive contamination;
16. *War or acts of war*;
17. Military duty, except when and to the extent that *military duty* is expressly referenced and covered under trip cancellation coverage or trip interruption coverage;
18. *Political risk*;
19. *Cyber risk*;
20. *Civil disorder*, except when and to the extent that *civil disorder* is expressly referenced in and covered under trip interruption coverage or travel delay coverage;
21. *Terrorist events*, except when and to the extent that *terrorist events* are expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage, trip interruption coverage, or travel delay coverage. This exclusion does not apply to Emergency Medical or Emergency Transportation coverage.
22. Acts, travel alerts/bulletins, or prohibitions by any government or public authority, except when and to the extent that an act, travel alert/bulletin, or prohibition by a government or public authority is expressly referenced in and covered under trip cancellation coverage or trip interruption coverage;
23. Any **travel supplier's** complete cessation of operations due to financial condition, with or without filing for bankruptcy;
24. **A travel supplier's** restrictions on any *baggage*, including medical supplies or equipment;
25. Ordinary wear and tear or defective materials or workmanship.

IMPORTANT: *You* are not eligible for reimbursement under any coverage if:

1. *Your travel carrier* tickets do not show travel date(s);
2. The Departure Date and Return Date as shown on the Coverage Summary do not match **your trip's** actual *departure date* and *return date* (does not apply to insurance purchased with a one-way booking); or
3. *You* intend to receive health care or medical treatment of any kind while on *your trip*.

## CLAIMS INFORMATION

To make a claim, please visit the website at [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com). This will lead you to our online claims notification service where you can fill in an online claim form.

*You* can also get a claim form by:

- phoning: +331 70 36 33 33 or;
- sending an email to: [claims.awpeurope@allianz.com](mailto:claims.awpeurope@allianz.com);

*You* should fill in the claim form and send it to *us* as soon as possible with all the information and documents *we* ask for. To process *your* claim promptly, *you* should provide *us* with complete details and documents about the incident and any other supporting document related to *your* claim. Please keep copies of all the information *you* send *us*.

*You* will need to obtain some information to support *your* claim. Below is a list of actions *you* will need to take and documents *we* will need in order to deal with *your* claim. Further information and/or evidence may be required by *us* after *your* claim has been submitted. If this is the case, *we* will inform *you* as quickly as possible.

For all claims

- Your original *trip* booking invoice(s), and travel documents including the return ticket showing the dates and times of travel as well as *your* name visible on the documents.
- Original receipts or proof of purchase and accounts for all out-of-pocket expenses *you* have to pay.
- Original bills or invoices issued in *your* name.
- Details of any other insurance *you* may have that may cover the same loss, such as household or private medical.
- As much evidence, e.g. pictures, videos, written statements or any other documents, as possible to support *your* claim.

#### Trip Cancellation

- Original cancellation invoice(s) detailing all cancellation charges incurred.
- For claims relating to illness or *injury* a medical certificate will need to be completed by the treating *doctor*. A certified copy of the death certificate is required in the event of death.
- If *your* claim results from any other circumstances, please provide independent evidence of these circumstances.

#### Trip Interruption

- Your original booking invoice(s) showing *your* revised time and *date of departure* and detailing whether any *refunds* can be provided.
- For claims relating to illness or *injury* a medical certificate will need to be completed by the treating *doctor*. A copy of the death certificate is required in the event of death.
- If *your* claim results from any other circumstances, please provide independent evidence of these circumstances.

#### Travel Delay

- Written confirmation from the airline, rail company, shipping line or their handling agent of the scheduled and actual departure times and why the departure was delayed.
- Detailed account of the circumstances causing *you* to miss *your* departure together with supporting evidence from the public transport provider or *accident* / breakdown authority attending the private vehicle you were travelling in.
- If *your* claim results from any other circumstances, please provide independent evidence of these circumstances.

#### Baggage/Sports equipment

- Report the theft to the police within 24 hours of discovery and ask them for a written police report.
- If applicable, *you* should also report the theft, damage or loss to *your travel carrier*, tour operator, handling agent or *accommodation* manager and ask for a written report.
- For delays losses and damage whilst in the care of a *travel carrier*, report this as soon as possible and obtain a written report from them. For airlines specifically, *you* must obtain a Property Irregularity Report (PIR) from the airline or their handling agent. This should be done within 7 days of any delay, loss or damage. *You* then have 21 days to write to the airline confirming the details of any essential replacement items purchased.
- Original receipts, vouchers or other suitable evidence of purchase / ownership / value for lost, stolen or damaged *baggage*.
- Keep any damaged items as *we* may need to inspect them. If *we* make a payment or *we* replace an item, the item will then belong to *us*.
- Obtain an estimate for repair for all damaged items.
- Block lost or stolen mobile phones with *your* network provider and obtain written confirmation of this action from them.

#### Baggage Delay

- Report the loss to the *travel carrier* and obtain a written report from them. For airlines, *you* must obtain a Property Irregularity Report (PIR) from the airline or their handling agent. This should be done within 7 days of any delay, loss or damage. *You* then have 21 days to write to the airline confirming the details of any essential replacement items purchased.

- Original receipts, vouchers or other suitable evidence of purchase for essential replacement items.

#### Emergency Medical/Dental Benefits Abroad and Emergency Transportation

- Always contact *our* 24-hour emergency medical service when *you* are *hospitalised*, require repatriation or **where medical fees are likely to exceed €1500**.
- Medical evidence from the treating *doctor* to confirm the illness or *injury* and treatment given, including *hospital* admission and discharge dates, if this applies.

#### Personal Liability

- A detailed account of the circumstances surrounding the claim(s), including photographs and video evidence (if this applies).
- Any writ, summons or other correspondence received from any third party. Please note that *you* should not admit liability, offer to make any payment or correspond with any third party without *our* written consent.
- Full details of any witnesses, providing written statements where available.

#### Travel Accident

- A detailed account of the circumstances surrounding the claim(s), including photographs and video evidence (if this applies).
- Medical certificate initially indicating the nature and probable consequences of the injuries,
- Take all measures to limit the consequences of the *accident*.

#### Collision Damage Waiver (CDW)

- Please check the rental car for any pre-existing damage and make sure that it is adequately documented.
- Report theft and other criminal offences as well as accidents on the road immediately to the rental car company and the nearest police station and get a copy of the policy report including the police accident report, if applicable, or at least a confirmation that *you* have raised a claim.
- In case of damage, please send us the following documents:
  - The complete rental car agreement and / or booking confirmation with the car hire excess visibly specifying the amount
  - The rental car company's settlement statement for the deductible, including evidence of the amount of the loss (cost estimate / repair bill)
  - Your own description of the damage and / or the incident as well as pictures of the damage, if available
  - Records of hand-over and return

## GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS

In addition to the conditions, limitations and exclusions specified above, the provisions below apply to the cover provided under *your policy*.

We do not cover events that are the responsibility of the travel organizer or supplier, or the carrier.

We are not, and shall not be deemed to be, a provider of medical or emergency services.

We act in compliance with all national and international laws and regulation, and *our* services are subject to approvals by appropriate local authorities and active travel & regulatory restrictions.

We cannot be held liable for delays or impediments in the performance of the agreed assistance services as a result of force majeure or events such as *strikes, civil disorder*, restrictions on the free movement of goods and persons, sabotage, terrorism, *war*, notorious political instability, reprisals, embargoes, economic sanctions (summary of restrictive measures by country available on the website of the Ministry of the Economy and Finance: <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Resources/international-financial-sanctions> consequences of the effects of a source of radioactivity, *natural disaster* or any other fortuitous event. Information for each country is also available in the Travel Advice section of the Department of Foreign Affairs and International Development website: <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

In all cases, we become the owner of the tickets *you* have not used. It is *your* responsibility to return the tickets to *us* or to *pay us* back the refund obtained from the organisation that issued these tickets.

### 1. Applicable legislation and location of the policies

*The policy is governed by the French Insurance Code (with the exception of the assistance cover), the General terms and conditions and the Special conditions.*

The *policy* is written in English.

### 2. Territorial validity

The types of cover apply in the country or countries of stay, mentioned in the Special conditions, with the exception of the countries listed on our website : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

### 3. Cancellation option

You may have a cancellation option after taking out an insurance policy

#### a. Cancellation option

Under the provisions of Article L 112-10 of the French Insurance Code, in case of taking out, for non-professional purposes, an insurance policy constituting a supplement to an item or service sold by an intermediary, if you provide proof of prior cover for one of the risks covered by this policy, you may cancel the policy, at no cost or penalty, as long as it has not been implemented in full and you have not made any claims. This cancellation must occur within thirty (30) calendar days from the date on which this policy is taken out.

#### Distance selling

Under Article L 112-2-1 of the French Insurance Code, a right of cancellation applies to insurance policies taken out remotely, in particular sold online, without the simultaneous physical presence of the parties to the policy, during cold calling or outside the seller's usual place of business. We accept that this waiver takes place within a period of thirty (30) calendar days from the conclusion of this contract.

This cancellation right does not apply to travel or baggage insurance policies or to similar short-term insurance policies with a duration of less than one (1) month. The term of the insurance policy runs between the date on which it was taken out and the date on which all types of cover end.

#### b. Procedure for exercising the cancellation option

If the insurance *policy* is eligible for the cancellation option under the conditions set out above, *you* may exercise this option by sending a registered letter with acknowledgement of receipt, duly dated

and signed, within thirty (30) calendar days from the date of taking out this *policy*, to the following address: [contract.awpeurope@allianz.com](mailto:contract.awpeurope@allianz.com)

If *you* exercise this option, the *policy* will be terminated on the date that it takes effect. *You* will be reimbursed the corresponding premium within thirty (30) days of the date on which *your* cancellation request was received.

The cancellation option may not be exercised if *you* have implemented the cover in this insurance *policy* as part of a claim submitted during the period indicated above; therefore, no refund of premium will be made.

#### 4. Penalties applicable in case of misrepresentation

##### a. Penalties applicable in case of misrepresentation

- Any non-disclosure or deliberate misrepresentation by *you* in the statement of risk is punished by the *policy* being rendered null and void under the conditions set out in Articles L 113-8 and L 113-9 of the French Insurance code.
- Any omission or inaccurate statement by *you* where bad faith has not been proven is punished pursuant to Article L 113-9 of the French Insurance Code:
  - if it is established before any *claim*:  
We are entitled:
    - either to continue the *policy* by increasing the premium, accepted by *you*,
    - or to terminate the *policy* within ten (10) days by registered letter, reimbursing the overpaid share of the premium.
- If it is not discovered until after the loss: we may reduce the indemnity in proportion to the amount of the premium paid compared to the amount of the premium that would have been due if the risk had been fully and accurately declared.

##### b. In case of deliberate misrepresentation on the date of the claim

Any fraud, non-disclosure or deliberate misrepresentation by *you* about the circumstances or consequences of a *claim* will result in the loss of all entitlement to benefits or compensation for this *claim*.

#### 5. Damage assessment

The causes and consequences of the *claim* are assessed by mutual agreement or, failing this, by a jointly agreed third-party expert assessment, subject to the respective rights of the two (2) parties. The fees for this expert assessment will be shared between the parties

If the parties are unable to agree on the selection of the third-party expert, one will be appointed by the president of the territorially competent judicial Court.

This appointment is made on simple request, which *we* sign or which only one (1) of the parties signs, the other having been summoned by registered letter..

#### 6. Cumulative insurance

If *you* are covered for the same risks by other insurance companies, *you* must inform *us* of this and provide *us* with their contact details

and the scope of their cover, in accordance with Article L 121-4 of the French Insurance Code.

*You* can obtain compensation for damage by contacting the insurance company of *your* choice.

These provisions do not apply to assistance services.

#### 7. Subrogation in *your* right and actions

In exchange for the payment of compensation and up to the maximum amount thereof, *we* become the beneficiary of the rights and actions that *you* had against anyone liable for the *claim*, in accordance with Article L 121-12 of the French Insurance Code.

If, by *your* own doing, *we* are no longer able to perform this action, *we* may be released from all or part of our obligations towards *you*.

These provisions do not apply to assistance services.

#### 7. Limitation period

The provisions relating to the limitation period concerning actions arising from this insurance policy are set out in Articles L 114-1 to L 114-3 of the French Insurance Code, reproduced below:

Article L 114-1 of the French Insurance Code

**“Any legal action arising from an insurance policy is subject to a limitation period of two years from the event giving rise to it’.** By way of exception, actions arising from an insurance contract relating to damage resulting from land movements due to drought and soil dehydration, recognized as a natural disaster under the conditions set out in Article L. 125-1, shall be barred after five years from the event giving rise to them.

However, said time limit shall run:

- 1° in the event of non disclosure, omission, fraudulent representation or misrepresentation of the risk incurred, only as from the date on which the insurer is aware thereof,
- 2° in the event of loss, only as from the date the concerned parties are aware thereof, if they prove that they were unaware of such facts up till then.

**When the insured’s action against the insurer arises from a third party’s recourse, the limitation period shall run only from the date on which said third party brings a legal action against the insured or the latter has paid it compensation.**

The limitation period shall be increased to ten years for life insurance contract when the beneficiary is not the policyholder and in insurance contracts covering personal injury when the beneficiaries are the deceased insured’s assigns.

• Article L 114-2 of the French Insurance Code

**“The limitation period shall be interrupted by one of the ordinary causes that interrupt the limitation period and by the appointment of experts following a loss. The limitation period of the legal action may also be interrupted by the insurer sending the insured a registered letter with acknowledgement of receipt in respect of the action for payment of the premium and by the insured to the insurer in respect of the settlement of the claim.”**

• Article L 114-3 of the French Insurance Code

**“Notwithstanding article 2254 of the Civil Code, the parties to an insurance contract may not, even by mutual agreement, alter the duration of the limitation period or add to the causes of its suspension or interruption.”**

### Additional information

The ordinary causes of interruption of the limitation period are set out in articles 2240 and subsequent of the Civil Code, reproduced below.

• Articles 2240 of the French Civil Code

**“The recognition by the debtor of the right of the person against whom he was prescribing interrupts the prescription period.”**

• Article 2241 of the French Civil Code

A service of process, even for interim relief, interrupts prescription, as well as the periods within which an action must be brought.

**“The same applies when the matter is brought before an incompetent jurisdiction, or when referral to the said court is nullified due to procedural irregularity.”**

• Article 2242 of the French Civil Code

**“Interruption resulting from instigating legal proceedings is effective until the proceedings end.**

• Article 2243 of the French Civil Code

**“The interruption is null and void if the petitioner withdraws the petition or lets the proceedings lapse, or if the petition is finally dismissed.”**

• Article 2244 of the French Civil Code

**“The limitation period or time limit is also interrupted by protective measures being taken pursuant to the French Code of Civil Enforcement Procedures, or by an enforcement being ordered.”**

• Article 2245 of the French Civil Code

**“One of the jointly and severally liable debtors being summoned through legal proceedings or through an enforcement order, or recognition by the debtor of the right of the person against whom the debtor could claim interrupts the limitation period against all the others, even against their heirs. On the other hand, one of the heirs of a jointly and severally liable debtor being summoned, or recognition of the heir’s right does not interrupt the limitation period with regard to the other co-heirs, even for mortgaged debt, if the obligation is divisible. Such summons or such recognition interrupts the limitation period with regard to the other co-debtors only for the share**

for which that heir is liable. In order to interrupt the limitation period for the entire debt with regard to the other co-debtors, the summons needs to be made to all the heirs of the deceased debtor, or recognition of all the heirs' right."

- Article 2246 of the French Civil Code

**"A summons made to the main debtor, or their recognition interrupts the limitation period against the guarantor."**

#### 9. Complaints handling procedure

If *your* complaint cannot be satisfied immediately, either verbally or via instant messaging, it must be sent to us in writing as follows:

- By Email : [claims.awpeurope@allianz.com](mailto:claims.awpeurope@allianz.com)

We will acknowledge receipt of *your* written complaint within ten (10) working days from the date it is sent and we will provide *you* with a written response within a maximum of two (2) months.

In any event, *you* may refer *your* complaint to the Independent Insurance Ombudsman within two (2) months of sending *your* first written complaint:

- By electronic means : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- **By post to the following address : Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**

*Your* request to the Insurance Ombudsman must be made within one (1) year of *your* first written complaint to us.

However, this does not deprive *you* of the possibility of taking any legal action.

If you take out your insurance contract online, you have the possibility, as a consumer, to use the European Commission's Online Dispute Resolution (ODR) platform by using the following link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

#### 10. Legal jurisdiction

Any disputes raised against AWP P&C concerning this policy must be submitted exclusively to the competent French courts and all notices should be sent by registered letter requiring acknowledgement of receipt to the address shown below.

#### 11. Personal data protection

Processing of personal data is governed by the amended French 'Data Protection' Act of 6 January 1978 and Regulation (EU) 2016/679 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data.

AWP P&C SA is the data controller for the personal data collected for the purposes of taking out, managing and performing the *policy*.

This data will be kept for the period necessary for the performance of the *policy* and in accordance with the provisions relating to the limitation period. Its use will be restricted to managers of assistance services and/or insurance cover and it may be disclosed to data processors, located inside or outside the European Union.

In accordance with applicable data protection laws and regulations, *you* can exercise *your* right to access *your* data and have it corrected by contacting us by email at the following address:

[dataprivacy.fos.fr@allianz.com](mailto:dataprivacy.fos.fr@allianz.com)

(Or by sending a letter to AWP P&C S.A. Dutch Branch – For the attention of Délégué à la protection des données - PO Box 9444 - 1006 AK Amsterdam -Netherlands).

*You* are informed of the existence of the 'Bloctel' list of people who object to cold calling, to which *you* can sign up: <https://conso.bloctel.fr/>

For more information, please see the Privacy Statement explaining, among other things, how and why personal data are collected. The most recent version is provided to *you* when *you* take out this *policy*.

#### 12. Regulatory authority

The body responsible for supervising AWP P&C S.A. - Dutch Branch is the Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, located at 4, Place de Budapest, CS 92 459 - 75436 Paris Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

### 13. Legal notices

AWP P&C S.A. - Dutch Branch, operating under the name "Allianz Partners", is an insurer authorised to operate in all countries of the European Economic Area and operating under the freedom to provide services, with company identification number 33094603, and registered with the Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM) under number 12000535.

AWP P&C S.A., whose registered office is located at 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, France, is authorised by the Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09, France.

We care about *your* personal data

AWP P&C S.A. Dutch Branch trading as Allianz Partners ("*we*", "*us*" "*our*"), is the Dutch branch of AWP P&C SA, a French Insurance company which has its registered offices in Saint-Ouen-sur-Seine, France and is part of Allianz Partners Group. AWP P & C SA- Dutch Branch is registered at the Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM) and is authorized under French law by 'L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution' (ACPR) in France to provide insurance products and services on a cross-border basis.

Protecting *your* privacy is a top priority for *us*. This privacy notice explains how and what type of personal data will be collected, why it is collected and to whom it is shared or disclosed. Please read this notice carefully.

## 2. Who is the data controller?

A data controller is the individual or legal person who controls and is responsible to keep and use personal data, either in paper or electronic files.

AWP P&C S.A. Dutch Branch is the Data Controller as defined by relevant data protection laws and regulations, in regard to the personal data that *we* request and collect from *you* for the purposes detailed in this privacy notice.

## 3. What personal data will be collected?

*We* will (or may) collect and process various types of personal data about *you*, other persons and third parties affected by a covered event such as:

Personal Information of the policyholder:

- Surname, first name
- Gender
- **Identification document number (identity card number, passport number, government ID, driver's licence) and expiry dates**
- Age/Date of birth
- Address
- Contact details (email address, phone number)
- Language
- Residency
- Nationality
- IP address
- Bank / Credit card and bank account details

Personal details of the Insured Persons:

- Surname, First name
- Identification Document number (e.g Identity card number, passport number, government ID, driver's licence) and expiry dates
- Age/Date of birth

Depending on the claim submitted, *we* may also collect and process additional personal data including, sensitive personal data about *you*, other persons and third parties affected by covered events, ,such as:

- Medical conditions (physical and/or psychological)
- Medical history and reports
- Medical *claims* history
- Documentation justifying sick leaves and duration
- Death Certificates
- Details of the claim (e.g. travel booking details or references, details of expenses, visa details, etc.)
- Phone number and contact details if not provided previously
- Details of a third person to contact with in case of emergency

- Occupation
- Previous and/or current employment or business activities
- Location data
- Signature
- Voice
- Family details (e.g. marital status, dependants, spouse, partner, **relatives,...**)
- IP address of the claimant if the claim is submitted by *our* available portals / apps
- Criminal convictions and offences (e.g.in case of requiring legal assistance)
- Results of criminal checks relating to prevention of fraud and/or terrorist activities
- Bank account details
- Tax code

By purchasing this insurance policy, *you* commit to give the information contained in this Privacy Notice to any third party whose personal information *you* may provide to *us* (e.g. other insured persons, beneficiaries, third parties involved in the claim, third party persons to contact in case of emergency, etc), and *you* accept not to provide that information otherwise.

4. How will *we* obtain and use *your* personal data?

*We* will collect and use the personal data that *you* provide to *us* and that *we* receive about *you* (as explained below) for a number of purposes and with *your* express consent unless applicable laws and regulations do not require *us* to obtain *your* express consent, as shown below:

Purpose	Is <i>your</i> express consent required?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insurance contract quotation and underwriting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No, to the extent these processing activities are necessary to perform the insurance contract to which <i>you</i> are a party to and to take the necessary steps previous to enter in this contract</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insurance contract administration (e.g., claims handling, handling of complaints, necessary investigations and assessments in order to determine the existence of the covered event and the amount of the compensations to be paid, or the kind of assistance to be provided, etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>We</i> will request <i>your</i> express consent on the occasion of claims requiring necessarily the processing of the following categories of data: racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, trade union membership, genetic or biometric data, health, sex life or sexual orientation, criminal convictions or offences</li> </ul> <p>However, <i>we</i> will be entitled to process this data without consent if (1) there is a vital interest of the owner of the data or any other natural person, and (2) if the owner of the data is not physically or legally capable to give the consent (e.g emergency situations)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• If the handling of the claim does not require the processing of those categories of data, <i>we</i> will not be required to collect <i>your</i> consent, to the extent that they are necessary to comply the obligations <i>we</i> undertake in the insurance contract.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>To conduct quality surveys about the services provided, with the purpose to assess <i>your</i> level of satisfaction and to improve them.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>We</i> have a legitimate interest to contact <i>you</i> after handling a claim or after providing assistance to ensure <i>we</i> have complied with <i>our</i> obligations under the contract in a satisfying way for <i>you</i>. However, <i>you</i> have the right to object by contacting <i>us</i> as explained in section 9 below.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To perform statistical and quality analysis on the basis of aggregated data, as well as claims rate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>If <i>we</i> carry out any of these processing activities, <i>we</i> will do so by aggregating and anonymizing data. As a result, the data is not considered "personal" data anymore and <i>your</i> consent is not required.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To meet any legal obligations (e.g. those arisen from laws on civil, commercial and insurance contracts and insurance business activities, regulations on tax, accounting and administrative obligations, to prevent money laundering or for the purposes of sanction screening i.e. to check whether <i>you</i>, <i>your</i> country or <i>your</i> sector are subject to sanctions impeding or restricting <i>us</i> to make payments if relevant).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No, to the extent these processing activities are expressly and legally authorized.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fraud prevention and detection, including, when appropriate, for example, comparison of <i>your</i> information with previous service requests and/or previous claims, or checking of common claims filing systems.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No, it is understood that the detection and prevention of fraud is a legitimate interest of the Data Controller and therefore <i>we</i> are entitled to process <i>your</i> data for this purpose without collecting <i>your</i> consent.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Audit purposes, to comply with legal obligations or internal policies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>We</i> can process <i>your</i> data in the framework of internal or external audits either required by law, or by internal policies. <i>We</i> won't request <i>your</i> consent for these processing to the extent that they are legitimated by the applicable regulations or <i>our</i> legitimate interest. However, <i>we</i> will ensure that only the strictly necessary personal data are used, and treated with absolute confidentiality.</li> </ul> <p>Internal audits are generally the responsibility of Allianz Partners SAS, in its capacity as shareholder, which may subcontract the performance of such audits.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To administer debt recoveries (e.g. to claim the payment of the premium, to claim third parties liabilities, to distribute the compensation amount between different insurance companies covering the same risk)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No when the processing of <i>your</i> data, even special categories of personal information (racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, trade union membership, genetic or biometric data, health, sex life or sexual</li> </ul>

	<p>orientation, criminal convictions or offences) may be necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims, which is also <i>our</i> legitimate interest.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To inform <i>you</i>, or permit Allianz Group companies and selected third parties to inform <i>you</i>, about products and services <i>we</i> feel may interest <i>you</i> in accordance with <i>your</i> marketing preferences,</li> <li><i>You</i> can change these at any time by the links <i>we</i> will make available in every communication to unsubscribe, by means of the options in <i>your</i> client portal, where available, or by contacting <i>us</i> as specified in section 9 below.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>We</i> will process <i>your</i> personal information for these purposes only if authorized by law (and within the limitations and by complying the requirements of those legal authorizations) or by collecting <i>your</i> express consent after providing <i>you</i> information about criteria <i>we</i> use to make the profiles and the impact/consequence and benefits of such profiling for <i>you</i>.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To personalize <i>your</i> experience on <i>our</i> websites and portals (by presenting products, services, marketing messages, offers, and content tailored to <i>you</i>) or by using computerised technology to assess which products might be most suitable for <i>you</i>.</li> </ul> <p><i>You</i> will be able to modify these processing activities by using the options available in <i>your</i> browser (e.g. in the case of use of cookies and similar devices) or by contacting <i>us</i> as specified in section 9 below.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>We</i> will ask for your consent</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>For automated decision making, i.e., to make decisions that (1) are based solely on automated processing and (2) that may have legal or significant effects to <i>you</i>.</li> </ul> <p>Examples of automated decisions resulting in legal effects could be the automated cancellation of a contract, or automated denial of a claim, those affecting <i>your</i> rights under the insurance contract, etc.</p> <p>Example of automated decisions resulting in similar significant effects are those that affect to <i>your</i> financial circumstances like an automated denial of an insurance policy, or those affecting <i>your</i> access to <i>our</i> health assistance services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>We</i> will collect <i>your</i> consent for this processing activities when applicable, in particular if the data concerned are special personal data (racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, trade union membership, genetic or biometric data, health, sex life or sexual orientation, criminal convictions or offences)</li> <li>If no special categories of personal data are concerned and these decisions are in order to underwrite <i>your</i> insurance and/or process <i>your</i> claim <i>we</i> will not need to obtain <i>your</i> express consent.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>To redistribute risks by means of reinsurance and co-insurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>We</i> can process and share <i>your</i> personal information with other insurance or reinsurance companies with whom <i>we</i> have signed or <i>we</i> will sign co-insurance or re-insurance agreements.</li> </ul>

	<p>Co-insurance is the coverage of the risk by several insurance companies by mean of a single insurance contract, assuming each of them a percentage of the risk or distributing the coverages between them.</p> <p>Reinsurance is the "subcontracting" of the coverage of part of the risk in a third reinsurance Company. However, this is an internal agreement between <i>us</i> and the reinsurer and <i>you</i> don't have a direct contractual relationship with the latter.</p> <p>These distribution of risks are legitimate interest of Insurance Companies, even usually expressly authorized by law (including the sharing of personal data strictly necessary for it)</p>
--	---

As mentioned above, for the purposes indicated above, *we* will process personal data *we* receive directly from *you* and/or personal data *we* receive about *you* from business partners, public data bases, third party providers, other **insurance companies, insurance intermediaries and distributors (travel agencies, tour operators, manufacturers,...)**, healthcare assistance services or contact persons *you* authorize, fraud prevention agencies and investigators, advertising networks, analytics providers, search information providers, loss adjustors, surveyors, lawyers, finance companies and delegated authorities.

*We* will need *your* personal data if *you* would like to purchase *our* products and services and make use of the benefits and/or services provide by *us*. If *you* do not want to provide this personal data including sensitive personal data to *us*, *we* may not be able to provide the products, benefits and/or services *you* request, that *you* may be interested in, or to tailor *our* offerings to *your* particular requirements.

#### 5. Who will have access to *your* personal data?

*We* will ensure that *your* personal data is processed confidentially, on a need-to-know basis, and in a manner that is compatible with the purposes indicated above.

For the stated purposes, *your* personal data may be disclosed to the following parties who operate as third party data controllers:

- Public authorities, other Allianz Partners and Allianz Group companies (e.g. for audit purposes), other insurers, co-insurers, re-insurers, insurance intermediaries/brokers, banks, third parties collaborators and partners participating in the provision of the services such as healthcare services and professionals, including doctors, travel agencies, airlines, taxi companies, repairers, fraud investigators, loss adjusters, lawyers and independent experts, etc.

For the stated purposes, *we* may also share *your* personal data with the following parties who operate as data processors, i.e., processing the data under *our* instructions, and subject to the same obligations of confidentiality, need-to-know and compatibility with the purposes described in this privacy notice:

- Other Allianz Partners and Allianz Group companies, or third party companies acting as subcontractors of internal activities (e.g. providers of IT support and maintenance, tax management companies, companies providing claims handling services, postal providers, document management providers), technical consultants, surveyors (*claims*, IT, postal, document management), experts, loss adjustors and service companies to discharge operations; and
- Advertisers and advertising networks to send *you* marketing communications, as permitted under local law and in accordance with *your* communication preferences. *We* do not share *your* personal data with non-affiliated third parties for their own marketing use without *your* permission.

Finally, we may share *your* personal data in the following instances:

- In the event of any contemplated or actual reorganization, merger, sale, joint venture, assignment, transfer or other disposition of all or any portion of *our* business, assets or stock (including in any insolvency or similar proceedings); and
- To meet any legal obligation, including to the relevant ombudsman or supervisory authority if *you* make a complaint about the product or service *we* have provided to *you*.

#### 6. Where will my personal data be processed?

*Your* personal data may be processed both inside and outside of the European Economic Area (EEA) by the parties specified in section 4 above, subject always to contractual restrictions regarding confidentiality and security in line with applicable data protection laws and regulations. *We* will not disclose *your* personal data to parties who are not authorized to process them.

Whenever *we* transfer *your* personal data for processing outside of the EEA by another Allianz Group company, *we* will do so on the basis of Allianz' approved binding corporate rules known as the Allianz Privacy Standard (Allianz' BCR) which establish adequate protection for personal data and are legally binding on all Allianz Group companies. Allianz' BCR and the list of Allianz Group companies that comply with them can be accessed here <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html> where Allianz' BCR do not apply, *we* will instead take steps to ensure that the transfer of *your* personal data outside of the EEA receives an adequate level of protection as it does in the EEA. *You* can find out what safeguards *we* rely upon for such transfers (for example, Standard EU Model Contractual Clauses) by contacting *us* as detailed in section 9 below.

#### 7. What are *your* rights in respect of *your* personal data?

Where permitted by applicable law or regulation, and within the scope therein defined, *you* have the right to:

- Access *your* personal data held about *you* and to learn the origin of the data, the purposes and ends of the processing, the details of the data controller(s), the data processor(s) and the parties to whom the data may be disclosed;
- Withdraw *your* consent at any time where *your* personal data is processed with *your* consent;
- Update or correct *your* personal data so that it is always accurate;
- Delete *your* personal data from our records if it is no longer needed for the purposes indicated above, subject to regulatory personal data retention requirements;
- Restrict the processing of *your* personal data in certain circumstances, for example where *you* have contested the accuracy of *your* personal data, for the period enabling *us* to verify its accuracy;
- Obtain *your* personal data in an electronic format for *you* or for *your* new insurer;
- Exercise *your* right to data portability; and
- File a complaint with *us* and/or the relevant data protection authority. For this purpose, relevant data privacy authorities are:
  - The supervisory authority of the country where *you* are resident
  - Dutch Data Protection Authority, supervisory authority of the country where *we* are established
  - CNIL, French data privacy supervisory, to the extent that France is the country where Allianz Partners has its main establishment, and therefore *our* lead data privacy authority.

*You* may exercise these rights by contacting *us* as detailed in section 9 below providing *your* name, email address, account identification, and purpose of *your* request.

#### 8. How can *you* object to the processing of *your* personal data?

Where permitted by applicable law or regulation, *you* have the right to object to *us* processing *your* personal data, or tell *us* to stop processing it (including for purposes of direct marketing). Once *you* have informed *us* of this request, *we* shall no longer process *your* personal data unless permitted by applicable laws and regulations.

*You* may exercise this right in the same manner as for *your* other rights indicated in section 6 above.

9. How long do we keep *your* personal data?

We will retain *your* personal data only for as long as they are necessary for the purposes informed in this Privacy Notice, and deleted or anonymized when no longer required. Here below we inform *you* of some of the retention periods applicable to the purposes informed in section 3 above.

However, please be aware that sometimes additional specific requirements or events may override or modify them, such as ongoing legal holds over relevant information, or pending litigation or regulatory investigations, which may supersede or suspend these periods until the matter has been closed, and the relevant period to review or to appeal has expired. In particular, retention periods based on specified periods for legal *claims* can be interrupted and then start to run again.

Personal information to obtain a quotation (when necessary)	During the validity period of the quotation provided
Policy Information (underwriting, <i>claims</i> handling, management of complaints, litigation cases, quality surveys, fraud prevention/detection, debt recoveries, co-insurance and re-insurance purposes,...)	We will keep the personal information of <i>your</i> Insurance Policy during the validity period of <i>your</i> Insurance contract and the prescription period determined by the local applicable laws on insurance contracts.  In case we realize of information omitted, false or inaccurate in the declaration of the risk to be covered, the above retention periods would count from the moment we are aware of it.
Claims Information (claims handling, management of complaints, litigation cases, quality surveys, fraud prevention/detection, debt recoveries, co-insurance and re-insurance purposes)	We will retain the personal information <i>you</i> provide to us or we collect and process according to this privacy notice for the prescription period determined by the local applicable laws on insurance contracts.
Marketing information and related profiling	We will keep this information whilst <i>your</i> insurance policy period is still valid, and one additional year, unless <i>you</i> withdraw <i>your</i> consent (when required), or <i>you</i> object (e.g. in the event of marketing activities authorized by law <i>you</i> don't want to receive). In these cases we will no longer process <i>your</i> data for these purposes, although we may legitimately keep some information to prove the previous processing activities were lawful.
Debt Recoveries	We will retain the personal information that we need to claim and administer debt recoveries, and that <i>you</i> have provided to us, or we may have collected and processed in accordance with this Privacy Notice, for a minimum term determined by the prescription periods set up by applicable laws. As a reference, for civil actions, we will keep <i>your</i> data for a minimum of 7 years
Supporting documents to provide evidence of compliance with legal obligations such as tax or accounting	We will process in these documents the personal data <i>you</i> provide to us, or we collect and process according to this Privacy Notice, only to the extent they're relevant for this purpose, and for a minimum of 10 years from the first day of the relevant tax year

We will not retain *your* personal data for longer than necessary and we will hold it only for the purposes for which it was obtained.

10. How can *you* contact us?

If *you* have any queries about how *we* use *your* personal data, *you* can contact *us* by email or post as follows:

AWP P&C S.A. Dutch Branch  
Data Protection Officer  
PO Box 9444  
1006 AK Amsterdam  
The Netherlands

Email [dataprivacy.fos.fr@allianz.com](mailto:dataprivacy.fos.fr@allianz.com)

*You* can also use these contact details to exercise your rights, or to submit *your* queries or complaints to other Allianz Partners entities acting as controllers (see section 4 above) to which we may have shared *your* personal data. *We* will address them your request and support their handling and answer to *you* in our local language.

11. How often do *we* update this privacy notice?

*We* regularly review this privacy notice. This privacy notice was last updated on 27<sup>th</sup> October 2022.