

**Allianz**  **Travel**

# Contrat d'assurance



## NOTE 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 Travel », 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, France, est autorisée par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09, France.

### Qui est le distributeur ?

SNCF Connect

Capital social : 10 672 000,00 €

RCS Nanterre B 431 810 621

2 Place de la Défense, CNIT 1, BP 440, 92053 Paris La Défense Cedex

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.

### À qui s'adresse ce contrat ?

Ce *contrat* s'adresse à toute personne ayant réservé un billet de Train pour un voyage réservé sur le site [www.sncf-connect.com](http://www.sncf-connect.com) avec ou sans Carte SNCF (Avantage Jeune, Avantage Adulte, Avantage Senior ou Carte Liberté uniquement pour les voyages de loisirs pour cette dernière) et sous réserve des conditions ci-après.

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

*Vous* devez avoir votre *résidence principale* en Europe (territoires des états membres de l'Union Européenne, situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Martin (partie française), Suisse, Vatican).

Le *contrat* doit être souscrit le jour de la réservation du voyage sur le site [www.sncf-connect.com](http://www.sncf-connect.com).

### 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 d'une durée maximale de trente (30) jours consécutifs et vendu par SNCF Connect auprès duquel ce contrat est souscrit. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues à la section Dispositions communes des Conditions générales.

### 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 réalisé sur internet, le document d'information et les Conditions Générales intégrant la déclaration de confidentialité sont exclusivement fournis sous format digital.
- 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 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 (30) 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 à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) 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 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 DE GARANTIES

GARANTIE	DESCRIPTION	LIMITE
<b>Annulation du voyage (garantie applicable pour les billets non remboursables par SNCF CONNECT)</b>	<b>Vous êtes dans l'impossibilité de voyager et vous devez annuler votre voyage avant votre départ. Remboursement des billets pour les motifs listés dans la garantie</b> Franchise : Néant Si vous avez réservé votre voyage avec une carte SNCF * :vous pouvez également annuler pour tout autre motif justifié – franchise 20%	<b>600 €</b>
<b>Frais d'échange ou d'annulation du voyage (garantie applicable pour les billets échangeables et remboursables avec frais par SNCF CONNECT)</b>	<b>Vous devez modifier ou annuler votre voyage avant votre départ. Remboursement des frais d'échange ou d'annulation</b> Franchise : Néant	<b>600 €</b>
<b>Transport manqué au départ (hors correspondance)</b>	<b>Vous manquez votre transport pour vous rendre à la gare de départ.</b> En cas d'incident du moyen de transport: Remboursement des frais de transports nécessaires pour poursuivre le voyage OU En cas d'autres événements aléatoires: Organisation de la poursuite du voyage grâce à l'Assistance « Imprévis » 24h/24 Franchise : Néant	<b>100 €</b>  <b>Frais à votre charge</b>
<b>Transport supprimé</b>	<b>Votre transport est supprimé.</b> En cas d'évènement non imputable au transporteur: Remboursement des frais de transports aller/retour « Domicile-Gare de départ » OU Pour tout évènement : Organisation de la poursuite du voyage grâce à l'Assistance « Imprévis » 24h/24 Franchise : Néant	<b>100 €</b>  <b>Frais à votre charge</b>
<b>Correspondance manquée</b>	<b>Votre 1er transport est retardé.</b> Organisation et prise en charge de la poursuite du voyage grâce à l'Assistance « imprévis » 24h/24 Franchise : Néant	<b>200 €</b>

<b>Retard de train au départ</b>	<p><b>Votre train est retardé.</b> Versement d'une indemnité forfaitaire (sans déclaration de sinistre) <b>Retard minimum requis :</b> - 1 heure <b>Franchise :</b> Néant</p>	<b>25€</b>
<b>Retard de transport à l'arrivée</b>	<p><b>Votre transport est retardé.</b> Organisation et prise en charge du taxi depuis la Gare d'arrivée jusqu'à l'adresse de destination grâce à l'Assistance « imprévus » 24h/24 <b>Retard minimum requis :</b> - 1 heure <b>Franchise :</b> Néant</p>	<b>150 €</b>
<b>Retour anticipé</b>	<p><b>Vous devez interrompre votre voyage</b> Organisation et prise en charge des frais de transports (train) nécessaires pour regagner la gare d'arrivée de <i>votre résidence principale</i> OU Remboursement de la partie non remboursable du billet de transport retour <b>Franchise :</b> Néant</p>	<b>Frais réels</b>
<b>Dommages aux bagages</b>	<p><b>Vos bagages sont volés dans le train</b> Remboursement du coût des <i>bagages</i> volés <b>La limite comprend l'indemnité maximale pour les objets de valeur – 250 €</b> <b>Franchise :</b> Néant</p>	<b>500 €</b>
<b>Assistance médicale</b>	<p><b>Vous devez être transporté à la suite d'une urgence médicale au cours de votre voyage.</b> Evacuation d'urgence Rapatriement sanitaire Transport &amp; Hébergement pour présence au chevet:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport</li> <li>• Hébergement</li> </ul>  Retour des personnes à charge  Rapatriement de corps Transport &amp; Hébergement pour identification/accompagnement du corps :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport</li> <li>• Hébergement</li> </ul> </p>	<p><b>Frais réels</b> <b>Frais réels</b>  <b>Frais réels</b> <b>150 € par nuit</b> <b>pendant 7 nuits</b>  <b>Frais réels</b>  <b>1 000 €</b>  <b>Frais réels</b> <b>150 € par nuit</b> <b>pendant 7 nuits</b></p>

<b>Assistance psychologique</b>	<b>Suite à un retour anticipé, vous souffrez d'un traumatisme psychologique important</b>	<b>2 entretiens téléphoniques</b>
<b>Teleconsultation (uniquement pour les résidents français)</b>	<b>Votre état de santé nécessite une téléconsultation</b>	<b>3 téléconsultations</b>
<b>Service pendant le voyage</b>	<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>	<b>Néant</b>

\* Voyage réservé avec une carte avantage SNCF (Avantage Jeune, Avantage Adulte, Avantage Senior ou Carte Liberté, uniquement pour les voyages de loisirs pour la Carte Liberté).

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.

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

**IMPORTANT:**

- **Assureur** : AWP P&C S.A. – AWP P&C S.A. – Succursale néerlandaise, opérant sous le nom « Allianz Travel », 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, France, est autorisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09, France

- **Types de voyage** : valable pour tous les types de voyages
- **Durée de voyage assurée** : voir les  *Conditions Particulières*  remises lors de la confirmation de souscription de l'assurance.

Le  *contrat*  d'assurance est valable pour la durée du  *voyage*  (du départ du  *voyage*  jusqu'au retour du  *voyage* ) ; pour une durée maximum **de trente (30) jours** consécutifs pour les  *voyages*  aller-retour et maximum trente (30) jours consécutifs pour les  *voyages*  aller simple.

- **Remarques sur la conclusion du contrat d'assurance** : l'assurance doit être souscrite 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*  et/ou dans les  *Conditions Particulières* .
- La couverture d'assurance pour :
  - Annulation du voyage, Frais d'échange ou d'annulation du voyage et Transport manqué au départ commence à la conclusion du contrat d'assurance et cesse à l'heure du départ indiqué sur le  *billet de transport* .
  - Transport supprimé commence au moment du départ indiqué sur le  *billet de transport*  et cesse vingt-quatre (24) heures maximum après l'heure du retour indiqué sur le  *billet de transport* .

- Correspondance manquée et Retard du train au départ commencent à l'heure du départ indiqué sur le *billet de transport* et cessent à l'heure du départ du transport.
- Retard de transport à l'arrivée commence une (1) heure après l'heure prévue d'arrivée du voyage et cesse à l'heure d'arrivée du transport.
- Pour les autres couvertures d'assurance, la couverture d'assurance commence au moment du début du *voyage assuré* et cesse à la fin du *voyage assuré*. La couverture d'assurance est prolongée au-delà du *voyage assuré* : si vous avez assuré la totalité du *voyage* prévu et que la fin du *voyage* est retardée pour des raisons indépendantes de *vo*tre volonté.
- En cas de réservation du *voyage* avec une carte avantage SNCF (Avantage Jeune, Avantage Adulte, Avantage Senior ou Carte Liberté, uniquement pour les voyages de loisirs pour la Carte Liberté) :
  - vous êtes également couvert en cas d'évènement soudain, imprévisible et indépendant de *vo*tre volonté si vous devez annuler *vo*tre *voyage*.
  - Aucun justificatif n'est requis quel que soit le *motif couvert*, si vous devez modifier *vo*tre *voyage*.

**NOTE : En cas de survenance d'un événement couvert, nous ne sommes tenus de vous indemniser que si la prime d'assurance a été payée ou si vous n'êtes pas responsable du non-paiement de la prime d'assurance en nous en apportant la preuve.**

**IMPORTANT :**

Vous devez impérativement annuler/modifier *vo*tre titre de transport sur le site [www.sncf-connect.com](http://www.sncf-connect.com) ou auprès de SNCF Connect, avant toute demande d'indemnisation.

Pour connaître les conditions d'annulation/d'échange applicables au titre de transport, vous pouvez consulter le site internet [www.sncf-connect.com](http://www.sncf-connect.com) à l'adresse suivante :

<https://www.sncf-connect.com/aide/echanger-ou-annuler-un-billet-de-train>

L'annulation/l'échange doit être consécutive à la survenance, de l'un des événements garantis indiqués dans les garanties Annulation du voyage/Frais d'échange ou d'annulation du voyage ci-dessous, empêchant formellement *vo*tre départ et après la souscription de l'assurance.



## DEMANDE D'INDEMNISATION

► Pour effectuer immédiatement votre demande d'indemnisation, connectez-vous sur :

<https://sncf-connect.allianz-protection.com>

► Accès sourds et malentendants (24h/24)

<https://accessibilite.votreassistance.fr>

► Si vous ne disposez pas d'un accès Internet, contactez-nous (fuseau horaire France métropolitaine):  
au 00 33 (0)1 42 99 03 79\*  
de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi

\*numéros non surtaxés



## BESOIN URGENT D'ASSISTANCE MEDICALE

► Contactez-nous (24h/24)

Au 00 33 (0)1 42 99 03 30\*



DEMANDE DE  
TELECONSULTATION (uniquement  
pour les résidents en France) ►

Contactez-nous

Au 00 33 (0)1 40 25 16 96\*

<https://www.allianz-voyage-teleconsultation.fr>



## ASSISTANCE « IMPREVUS »

► Contactez-nous (24h/24)

Au 00 33 (0)1 40 25 53 68\*



## CONDITIONS GÉNÉRALES

### QUI SOMMES-NOUS ?

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

Notre adresse professionnelle est :

Poeldijkstraat 4  
1059 VM Amsterdam  
Pays Bas

Notre adresse postale est :

PO Box 9444  
1006 AK Amsterdam  
Pays Bas

AWP P&C S.A. - Succursale néerlandaise, opérant sous le nom de Allianz Travel, est un assureur autorisé à agir dans tous les pays de l'EEE 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, 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 pour un *voyage* réservé auprès de SNCF Connect. 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 A 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 qui décrivent les garanties (y compris le tableau des garanties, qui fournit la liste particulière des garanties et des prestations couvertes), les principales dispositions et les conditions qui régissent ce *contrat*.

### **IMPORTANT :**

**Tous les sinistres ne sont pas couverts, même s'ils sont consécutifs à un événement imprévisible indépendant de *vo*tre 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 *vo*tre *contrat*.**

### **CE A QUOI NOUS NOUS ENGAGEONS**

*Vo*tre satisfaction étant *no*tre priorité, *no*us vous informons que vous avez trente (30) jours pour renoncer à *vo*tre *contrat*. Si, pendant cette période de trente (30) jours, vous n'êtes pas entièrement satisfait pour quelque raison que ce soit, vous pouvez renoncer à *vo*tre *contrat* et recevoir un *remboursement* complet de la prime d'assurance.

Veillez noter que ce *remboursement* de la prime d'assurance n'est possible que si l'événement pour lequel vous êtes assuré n'a pas commencé et si une demande d'indemnisation n'a pas été présentée.

Après cette période de trente (30) jours, *vo*tre prime d'assurance n'est pas remboursable.

Vous pouvez *no*us contacter selon les termes prévus à l'article Faculté de renonciation figurant dans la section Dispositions communes des Conditions générales ci-après.

## SOMMAIRE

DEFINITIONS	12
DEBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT	16
DESCRIPTION DES GARANTIES	17
A. GARANTIE ANNULATION DU VOYAGE	17
B. GARANTIE FRAIS D'ECHANGE OU D'ANNULATION DU VOYAGE	21
C. GARANTIE TRANSPORT MANQUE AU DEPART (HORS CORRESPONDANCE)	24
D. GARANTIE TRANSPORT SUPPRIME	25
E. GARANTIE CORRESPONDANCE MANQUEE	26
F. GARANTIE RETARD DE TRAIN AU DEPART	26
G. GARANTIE RETARD DE TRANSPORT A L'ARRIVEE	27
H. GARANTIE RETOUR ANTICIPE	27
I. GARANTIE DOMMAGES AUX BAGAGES	28
J. ASSISTANCE MEDICALE	29
K. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE	33
L. TELECONSULTATION	33
M. SERVICES PENDANT LE VOYAGE	35
EXCLUSIONS GENERALES	35
DECLARATION DE SINISTRE	37
DISPOSITIONS COMMUNES	40

## DEFINITIONS

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>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. Tout autre animal, qu'il soit sauvage ou domestique, dressé ou non, n'est pas considéré comme <i>animal d'assistance</i> . <b>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 votre voyage.
<b>Billet de transport</b>	Billet de train hors réseau Transilien, réservé exclusivement sur le site <a href="http://www.sncf-connect.com">www.sncf-connect.com</a> , dont les dates et heures figurent sur votre confirmation de réservation et couvert par le <i>contrat</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>	<i>conditions particulières</i> envoyées par email suite à la souscription du présent <i>contrat</i> auprès de SNCF Connect.
<b>Contrat</b>	Le présent <i>contrat</i> d'assurance <i>voyage</i> 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 système informatique;</li> <li>2. Toute erreur ou omission impliquant l'accès à, ou le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement de tout système informatique;</li> <li>3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou défaut d'accès, de traitement, d'utilisation ou d'exploitation de tout système informatique; 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 débiter <i>votre voyage</i> , telle qu'indiquée dans vos <i>Conditions particulières</i> .
<b>Épidémie</b>	<i>Maladie</i> contagieuse déclarée comme <i>épidémie</i> par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
<b>Équipement sportif</b>	Équipement ou biens utilisés 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 <i>compagnon de voyage</i> ou d'un <i>membre de votre famille</i>.</b>
<b>Étranger</b>	Tout pays <b>à l'exclusion du pays de votre <i>résidence principale</i> ainsi que des pays figurant dans la liste disponible sur <i>notre</i> site à l'adresse suivante: <a href="http://paysexclus.votreassistance.fr">http://paysexclus.votreassistance.fr</a></b>
<b>Europe</b>	Territoires des états membres de l'Union Européenne, situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants: Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Martin (partie française), Suisse, Vatican.
<b>Evènement aléatoire</b>	Toute circonstance imprévisible, extérieure à vous et indépendante de <i>votre</i> volonté.
<b>Frais d'échange ou d'annulation</b>	Les frais facturés par SNCF Connect, liés à l'échange ou à la demande de remboursement du titre de transport par vos soins (hors frais supplémentaires liés à l'achat du nouveau titre de transport).

<b>Frais funéraires</b>	Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale. <b>Sont exclus les frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.</b>
<b>Frais médicaux</b>	Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation, prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une <i>maladie</i> ou <i>blessure</i> .
<b>Franchise</b>	Part du préjudice laissée à <i>vous</i> charge lors de l'indemnisation de <i>vous</i> sinistre. Les montants de <i>franchise</i> se rapportant à chaque garantie sont précisés au Tableau des garanties.
<b>Gare</b>	Gare ferroviaire ou gare routière.
<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>Inhabitable</b>	Rendu 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 vandalisme 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>Maladie</b>	Toute altération de l'état de santé d'une personne constatée par un <i>médecin</i> .
<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 vous, d'un compagnon de voyage, d'un membre de votre famille, d'un membre de la famille d'un compagnon de voyage ou d'un membre de la famille de la personne malade ou blessée.</b>
<b>Médicalement nécessaire</b>	Traitement ou aménagement nécessaire à <i>vous</i> <i>maladie</i> , <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. Cohabitants;</li> <li>3. Parents et beaux-parents;</li> <li>4. Enfants, beaux-enfants, enfants placés dans votre 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> </ol>

	<p>7. Famille par alliance: belle-mère, beau-père, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur et beau-grand-parent;</p> <p>8. Tantes, oncles, nièces et neveux;</p> <p>9. Tuteurs légaux et pupilles; et</p> <p>10. Auxiliaire de vie résidant avec vous.</p>
<b>Motifs couverts</b>	Événements expressément mentionnés pour lesquels <i>vous</i> êtes couvert par ce <i>contrat</i> .
<b>Nous, Notre ou Nos</b>	AWP P&C SA – succursale néerlandaise sous le nom commercial de Allianz travel.
<b>Objets de valeur</b>	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 <i>pandémie</i> 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>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> séjournerez pendant <i> votre voyage</i> , visant à stopper la propagation d'une <i>maladie</i> 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 <i>voyage</i> 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>Europe</i> .
<b>Risque politique</b>	Tout type d'événements, de résistance organisée ou d'actions impliquant l'intention de renverser, de supplanter ou de changer le dirigeant ou le gouvernement en place, y compris: <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>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 <i>système informatique</i> , dispositif de stockage de données associé, équipement réseau ou installation de sauvegarde.
<b>Téléconsultation</b>	Interaction entre un <i>médecin</i> et un patient dans le but de fournir à distance des conseils diagnostiques ou thérapeutiques par des moyens électroniques.
<b>Transporteur</b>	Société autorisée à transporter à titre onéreux des passagers, par voie terrestre, aérienne ou maritime. Sont exclus: <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</b>, sauf pour le transport de groupe affrété par votre voyageur; <b>ou</b></li> <li>4. <b>Les transports publics locaux.</b></li> </ol>
<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>Véhicule de location</b>	Voiture 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 de véhicule</i> dans le cadre de <i>votre voyage</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 qui voyagent avec un titre de transport réservé sur le site internet <a href="http://www.sncf-connect.com">www.sncf-connect.com</a>
<b>Voyage</b>	Billet aller simple ou billet aller-retour réservé sur le site <a href="http://www.sncf-connect.com">www.sncf-connect.com</a> , pour lequel vous avez souscrit ce <i>contrat</i> . Un <i>voyage</i> aller-retour ne peut durer plus de trente (30) jours consécutifs.

## DEBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT ET DES GARANTIES

Le *contrat* entre en vigueur à 00 h 00 le jour suivant la date de souscription et de paiement de la totalité de la prime. La souscription et le paiement de la totalité de la prime doivent être effectués avant ou 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* déclarez un sinistre au titre de la garantie Annulation du voyage;



2. À 23 h 59 le jour où vous mettez fin à votre voyage, si vous interrompez votre voyage;
3. 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
4. À 23 h 59 le dernier 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'un retour anticipé.

**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 vous devez annuler votre billet de transport pour l'un des motifs couverts énumérés ci-dessous, nous vous remboursons votre billet de transport dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

**Veillez 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.**

**IMPORTANT :** Vous devez nous notifier l'annulation du billet de transport avant le départ du transport, sauf en cas de force majeure et pour les billets de train pour lesquels une annulation, deux (2) heures après le départ, est possible.

#### **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 billet de transport.

#### **La condition suivante s'applique:**

**Un médecin vous conseille ou conseille à un compagnon de voyage d'annuler votre billet de transport 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*, votre remplaçant professionnel, la personne désignée lors de la souscription, chargée à titre onéreux, de garder vos enfants mineurs non émancipé ou majeur handicapé vivant sous votre toit, pendant votre voyage 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* (telle que COVID-19), mais uniquement lorsque les conditions suivantes s'appliquent :
    - 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 :**

- a. Retard de plus de deux (2) heures vous faisant manquer le train initialement réservé
  - b. Si vous aviez pris les dispositions nécessaires pour arriver au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet de train.
6. *Vous* êtes légalement tenu d'assister à une procédure judiciaire pendant votre voyage.

**La condition suivante s'applique :**

**Votre présence à cette procédure n'est pas liée à votre profession.**

7. Votre *résidence principale*, votre *résidence secondaire*, l'exploitation agricole ou les locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, chef d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale, deviennent *inhabitables*.

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

**Sont exclus :**

- a. ***Votre licenciement, celui de votre conjoint ou celui de votre compagnon de voyage consécutif à une faute lourde ou grave;***
  - b. ***Le contrat à durée déterminée ; et***
  - c. ***Votre licenciement, celui de votre conjoint ou celui de votre compagnon de voyage d'un poste occupé depuis moins de douze (12) mois consécutifs.***
9. *Vous ou un compagnon de voyage* obtenez un nouvel emploi permanent, rémunéré, un stage rémunéré, après la date de souscription de *votre contrat*, qui nécessite une présence au travail pendant les dates de *voyage* initialement prévues.

**Les conditions suivantes s'appliquent :**

- a. ***Vous êtes inscrit comme demandeur d'emploi ;***
  - b. ***Ou vous êtes employé en contrat à durée déterminée au moment de la réservation et ce contrat est requalifié en contrat à durée indéterminée ou renouvelé le lendemain de la fin du contrat pour une période minimale de trois (3) mois consécutifs.***
10. *Vous ou un compagnon de voyage* devez déménager dans les cinq (5) jours précédents *votre voyage*, 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)*.
11. *Vous ou un compagnon de voyage* recevez une convocation pour assister à une *procédure d'adoption* pendant *votre voyage*.
12. *Vous* êtes convoqué pour *votre* transplantation d'organe *pendant votre voyage*.
13. *Vous* êtes convoqué pour *vous* rendre à *votre* examen de rattrapage pendant *votre voyage*.

**La condition suivante s'applique :**

**L'échec de l'examen n'est pas connu au moment de la réservation.**

14. Vos documents de voyage ou ceux d'un *compagnon de voyage* nécessaires pour le voyage sont volés dans les cinq (5) jours précédant le départ.

**Les conditions suivantes s'appliquent :**

- a. ***Vous devez fournir des preuves de vos démarches pour obtenir des documents de remplacement qui vous permettraient de conserver les dates de voyage initialement prévues.***
  - b. ***Les documents de voyage sont indispensables pour le voyage***
  - c. ***Dépôt d'une plainte au plus tard le jour du départ***
15. Une *catastrophe naturelle* dans la ou les villes de votre destination.

**Les conditions suivantes s'appliquent :**

- a. entraîne des dommages matériels et corporels, et**
- b. les autorités administratives déconseillent de se rendre dans la ou les villes de destination ou de séjour, et**
- c. la date de départ est prévue moins de quinze (15) jours après la date de survenance de cet événement, et**
- d. aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les quinze (15) jours précédant la réservation du voyage.**

- 16. *Vous ou un compagnon de voyage* êtes engagé dans une procédure de divorce ou de séparation de corps après la date d'effet du *contrat*, mais avant la *date de départ* prévue.
- 17. *Votre véhicule* ou celui d'un *compagnon de voyage* subit une *panne mécanique* lors de *votre* préacheminement jusqu'au lieu du départ de *voyage* nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les quarante-huit (48) heures avant le départ.
- 18. Une *panne mécanique* des transports publics que vous avez utilisé pour vous rendre à la *gare* de départ.

**La condition suivante s'applique :**

**Retard de plus de deux (2) heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue, vous faisant manquer le transport réservé au moment du départ et à condition que vous ayez pris des dispositions pour arriver au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ indiquée sur votre billet de train.**

- 19. Une *attaque terroriste* a lieu dans les trente (30) jours précédant *votre date de départ* et dans un rayon de cent (100) kilomètres autour d'une ville dans laquelle vous vous rendez pendant *votre voyage*, comme indiqué dans vos *Conditions particulières*.
- 20. Tout évènement soudain, imprévisible et indépendant de votre volonté précédant *votre date de départ* que vous n'auriez pas pu prévoir et vous obligeant à annuler *votre voyage*.

**La condition suivante s'applique :**

**Vous devez avoir réservé votre voyage avec une carte avantage SNCF (Avantage Jeune, Avantage Adulte, Avantage Senior ou Carte Liberté, uniquement pour les voyages de loisirs pour la Carte Liberté).**

- 21. *Votre présence au travail* ou celle de *votre compagnon de voyage* est requise pendant vos dates de *voyage*.

**Les conditions suivantes s'appliquent :**

- a. Vous devez être salarié d'une entreprise et votre statut requiert la validation de vos congés par votre employeur ;**
- b. Vos congés doivent avoir été validés par votre employeur avant la réservation de votre voyage ;**  
**et**

- c. Vos congés doivent être annulés ou modifiés par votre employeur.

## B. GARANTIE FRAIS D'ÉCHANGE OU D'ANNULATION DU VOYAGE

Si vous devez modifier ou annuler votre *billet de transport* pour l'un des *motifs couverts* énumérés ci-dessous, nous vous remboursons vos *frais d'échange ou d'annulation*, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

**IMPORTANT :** Vous devez nous notifier la modification ou l'annulation du *billet de transport* avant le départ du transport, sauf en cas de force majeure et pour les billets de train Flex pour lesquels la modification ou l'annulation deux (2) heures après le départ est possible en *gare* et une (1) heure après le départ sur le site [www.sncf-connect.com](http://www.sncf-connect.com).

**Cette Garantie n'est pas cumulable avec la garantie Annulation du voyage.**

### **Motifs couverts :**

1. Vous 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 *billet de transport*.

#### **La condition suivante s'applique:**

**Un médecin vous conseille d'annuler votre *billet de transport* 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 *membre de votre famille*, votre remplaçant professionnel, la personne désignée lors de la souscription, chargée à titre onéreux, de garder vos enfants mineurs non émancipé ou majeur handicapé vivant sous votre toit, pendant votre *voyage* décédez ou votre *animal d'assistance* est mort après la date d'effet du *contrat* et avant votre *voyage*.
4. Vous 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* (telle que COVID-19), mais uniquement lorsque les conditions suivantes s'appliquent :
    - i. La *quarantaine* vous concerne, ce qui signifie que vous 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.**

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 :**

- c. Retard de plus de deux (2) heures vous faisant manquer le train initialement réservé
- d. Si *vous* aviez pris les dispositions nécessaires pour arriver au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet de train.

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

**La condition suivante s'applique :**

***Votre présence à cette procédure n'est pas liée à votre profession.***

7. *Votre résidence principale, votre résidence secondaire, l'exploitation agricole ou les locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, chef d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale, deviennent inhabitables.*
8. *Vous, votre conjoint ou un compagnon de voyage* êtes licencié par un employeur actuel après la date de souscription de *votre contrat*.

**Est exclu :**

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

9. *Vous ou un compagnon de voyage* obtenez un nouvel emploi permanent, rémunéré, un stage rémunéré, après la date de souscription de *votre contrat*, qui nécessite une présence au travail pendant les dates de *voyage* initialement prévues.

**Les conditions suivantes s'appliquent :**

- a. ***Vous êtes inscrit comme demandeur d'emploi ;***
- b. ***Ou vous êtes employé en contrat à durée déterminée au moment de la réservation et ce contrat est requalifié en contrat à durée indéterminée ou renouvelé le lendemain de la fin du contrat pour une période minimale de trois (3) mois consécutifs.***

10. *Vous ou un compagnon de voyage* devez déménager dans les cinq (5) jours précédents *votre voyage*, 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).*

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

12. Vous êtes convoqué pour votre transplantation d'organe *pendant votre voyage*.
13. Vous êtes convoqué pour vous rendre à votre examen de rattrapage pendant votre voyage.

**La condition suivante s'applique :**

**L'échec de l'examen n'est pas connu au moment de la réservation.**

14. Vos documents de voyage ou ceux d'un *compagnon de voyage* nécessaires pour le voyage sont volés dans les cinq (5) jours précédant le départ.

**Les conditions suivantes s'appliquent :**

- a. **Vous devez fournir des preuves de vos démarches pour obtenir des documents de remplacement qui vous permettraient de conserver les dates de voyage initialement prévues.**
- b. **Les documents de voyage sont indispensables pour le voyage**
- c. **Dépôt d'une plainte au plus tard le jour du départ**

15. Une *catastrophe naturelle* dans la ou les villes de votre destination.

**Les conditions suivantes s'appliquent :**

- a. **entraîne des dommages matériels et corporels, et**
- b. **les autorités administratives déconseillent de se rendre dans la ou les villes de destination ou de séjour, et**
- c. **la date de départ est prévue moins de quinze (15) jours après la date de survenance de cet événement, et**
- d. **aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les quinze (15) jours précédant la réservation du voyage.**

16. Vous ou un *compagnon de voyage* êtes engagé dans une procédure de divorce ou de séparation de corps après la date d'effet du *contrat*, mais avant la *date de départ* prévue.
17. Votre véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage* subit une *panne mécanique* lors de votre préacheminement jusqu'au lieu du départ de *voyage* nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les quarante-huit (48) heures avant le départ.
18. Une *panne mécanique* des transports publics que vous avez utilisé pour vous rendre à la *gare* de départ.

**La condition suivante s'applique :**

**Retard de plus de deux (2) heures par rapport à l'heure d'arrivée prévue, vous faisant manquer le transport réservé au moment du départ et à condition que vous ayez pris des dispositions pour arriver au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ indiquée sur votre billet de train.**

19. Une *attaque terroriste* a lieu dans les trente (30) jours précédant *votre date de départ* et dans un rayon de cent (100) kilomètres autour d'une ville dans laquelle *vous vous rendez pendant votre voyage*, comme indiqué dans vos *Conditions particulières*.
20. *Votre présence au travail ou celle de votre compagnon de voyage* est requise pendant vos dates de *voyage*.

**Les conditions suivantes s'appliquent :**

- a. ***Vous devez être salarié d'une entreprise et votre statut requiert la validation de vos congés par votre employeur ;***
- b. ***Vos congés doivent avoir été validés par votre employeur avant la réservation de votre voyage ;***  
**et,**
- c. ***Vos congés doivent être annulés ou modifiés par votre employeur.***

## **C. GARANTIE TRANSPORT MANQUE AU DEPART (HORS CORRESPONDANCE)**

Si *vous manquez votre transport pour vous rendre à la gare de départ pour l'un des motifs couverts* énumérés ci-dessous,

*Nous vous* remboursons les frais de transport que *vous* avez engagés pour vous rendre à destination, sous réserve que :

Le titre de transport n'ait pas été remboursé par SNCF Connect et que *vous* ayez acheté un billet sur le 1<sup>er</sup> transport suivant disponible pour rejoindre la destination prévue, et ce, dans les limites indiquées au Tableau de garanties, en cas de :

Incident impactant le moyen de transport utilisé par *vous* pour vous rendre à la *gare* de départ :

1. panne ou *accident* ;
2. grève soudaine n'ayant pas fait l'objet d'un préavis,

OU

Avec l'assistance « imprévus » 24h/24, *nous* organisons *votre* acheminement **sans prise en charge** par tout moyen de transport dans la limite des disponibilités le jour de la nouvelle réservation (train, taxi, bus, covoiturage, *véhicule de location*) vers la destination prévue, dans les limites indiquées au Tableau des garanties, en cas de :

- Tout *événement aléatoire* constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, qui a fait manquer le départ du transport, et ayant un lien de causalité direct avec le manquement du transport.

REMARQUE : *nous* ne *vous* remboursons pas les frais qui sont à la charge de *votre transporteur* ou de *votre organisme de voyage*.



Cette garantie ne peut être cumulable avec les garanties Annulation du voyage, Frais d'échange ou d'annulation du voyage et Correspondance manquée.

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

1. Tout changement d'horaire par le transporteur prévu pour le voyage ;
2. La défaillance de toute nature (y compris financière) de SNCF Connect ou du transporteur prévu, rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
3. Votre non-admission à bord, consécutive à un comportement jugé agressif et/ou dangereux par les personnels responsables du transport des passagers ou votre non-respect de l'heure de présentation à l'embarquement ;
4. Panne de carburant du moyen de transport utilisé par vous pour vous rendre à la gare de départ.

## D. GARANTIE TRANSPORT SUPPRIME

Si votre transport est annulé pour l'un des *motifs couverts* énumérés ci-dessous,

Nous vous remboursons les frais de trajet (aller-retour) que vous avez engagés pour vous rendre à la gare de départ, dans les limites indiquées au Tableau de garanties, en cas de :

- Tout événement, non imputable au transporteur du *billet de transport*, entraînant la suppression du transport par lequel vous deviez voyager.

OU

Avec l'assistance « imprévus » 24h/24, nous organisons **sans prise en charge** votre acheminement par tout moyen de transport dans la limite des disponibilités le jour de la nouvelle réservation (train, taxi, bus, covoiturage, *véhicule de location*) vers le lieu de destination prévu, avec ou sans correspondance, dans la limite des disponibilités au jour de la nouvelle réservation, dans les limites indiquées au Tableau des garanties, en cas de :

- Tout autre événement entraînant la suppression du transport par lequel vous deviez voyager.

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

1. Les transports supprimés/annulés suite à un événement dont la responsabilité incombe au transporteur ferroviaire du *billet de transport*, sauf cas de force majeure ; lorsque vous bénéficiez de l'organisation sans prise en charge de votre acheminement vers le lieu de destination, cette exclusion ne s'applique pas.
2. les transports supprimés suite à une grève du personnel du transporteur, alors qu'un préavis a été déposé au moins quarante-huit (48) heures avant l'heure de départ prévue.

## E. GARANTIE CORRESPONDANCE MANQUEE

Si *vo*tre premier transport est retardé et que *vous* avez manqué votre correspondance,

Avec l'assistance « imprévu » 24h/24, *nous* organisons *vo*tre acheminement **avec prise en charge** de *vo*tre transport par tout moyen de transport dans la limite des disponibilités le jour de la nouvelle réservation (train, taxi, bus, covoiturage, *véhicule de location*) vers le lieu de destination prévu, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

**IMPORTANT : cette garantie est mise en place uniquement lorsque SNCF Connect n'a pas été en mesure de *vous* proposer une solution de substitution dans les deux (2) heures à compter de l'heure effective d'arrivée du premier transport.**

Cette garantie ne peut être cumulaire avec la garantie Transport supprimé.

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

1. Les correspondances manquées qui ne seraient pas consécutives au retard à l'arrivée du premier transport ;
2. Les conséquences des retards de trains Transilien ;
3. Les conséquences du retrait temporaire ou définitif d'un transport ordonnée par les autorités administratives, ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de vingt-quatre (24) heures avant la date de *vo*tre départ du voyage;
4. Les conséquences d'un premier transport manqué sur lequel *vous* deviez voyager, quel qu'en soit la raison ;
5. Les retards consécutifs à tout événement mettant en péril *vo*tre sécurité au cours du voyage dès lors que la destination est déconseillée par le Ministère des Affaires étrangères du pays de résidence;
6. Les retards survenus lors de *vo*tre préacheminement pour *vous* rendre à la gare de départ.

## F. GARANTIE RETARD DE TRAIN AU DEPART

Si *vo*tre train est retardé au départ d'une gare française, **d'une durée supérieure ou égale à une (1) heure** par rapport à l'heure indiquée sur le *billet de transport*, *nous* *vous* versons une indemnité forfaitaire, sans justificatif, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

Cette garantie ne peut être cumulaire avec la garantie Correspondance manquée.

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

1. Les retards consécutifs au retrait temporaire ou définitif d'un transport, ordonné par les autorités administratives ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de vingt-quatre (24) heures avant l'heure de départ indiquée sur le *billet de transport* ;
2. Les retards des transports au départ d'une *gare* située hors de France métropolitaine ;
3. Les conséquences des transports supprimés ;
4. Les retards de train inférieurs à (1) heure.

## G. GARANTIE RETARD DE TRANSPORT A L'ARRIVEE

Si  *votre* transport est retardé à l'arrivée **d'une (1) heure ou plus** par rapport à l'heure indiquée sur le  *billet de transport* ,

Avec l'assistance « imprévu » 24h/24,  *nous* réserve**ons avec prise en charge** un taxi pour rejoindre la destination prévue, sous réserve qu'aucun moyen de  *transport local public*  ne soit disponible à l'heure effective, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

La garantie est acquise systématiquement lorsque l'heure d'arrivée effective du transport se situe après vingt et une (21) heures.

**Cette garantie ne peut être cumulable avec la garantie Correspondance manquée.**

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

1. Les retards consécutifs au retrait temporaire ou définitif d'un transport, ordonné par les autorités administratives ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de vingt-quatre (24) heures avant l'heure de départ indiquée sur le  *billet de transport*  ;
2. Les conséquences des transports annulés/supprimés ;
3. Les retards de transport à l'arrivée dans une  *gare*  hors de France métropolitaine.

## H. GARANTIE RETOUR ANTICIPE

Si  *vous* devez interrompre  *votre voyage*  pour un ou plusieurs  *motifs couverts*  énumérés ci-dessous,  *nous* organisons et prenons en charge soit le billet de train retour jusqu'à la  *gare d'arrivée de votre résidence principale* , soit  *nous* vous remboursons la partie non remboursable de  *votre* billet de retour initial, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

**Cette garantie ne s'applique pas aux billets de train aller simple dont la  *gare d'arrivée*  correspond à  *votre* lieu de  *résidence principale* .**

***Motifs couverts :***

1.  *Vous* 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 votre voyage.

**La condition suivante s'applique :**

**Un médecin vous conseille d'interrompre le voyage**

**Votre inobservation d'interdictions officielles de voyager édictées par le gouvernement ou une autre autorité publique compétente du pays de destination est exclue.**

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. Un *membre de votre famille* décède au cours de votre voyage.
4. Votre *résidence principale*, votre *résidence secondaire*, l'exploitation agricole ou les locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, chef d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale, deviennent *inhabitables*.

## I. GARANTIE DOMMAGES AUX BAGAGES

Si vos *bagages* sont volés lors du trajet en train mentionné sur le *billet de transport* à bord duquel vous avez pris place, nous vous remboursons, le montant mentionné ci-dessous (déduction faite de la *franchise* et des *remboursements* que vous avez perçus par ailleurs), dans les limites indiquées au Tableau de garanties:

- i. Coût des *bagages* volés déduction faite d'un (1) % pour chaque mois complet d'utilisation depuis la date d'achat initiale, dans la limite de quatre-vingts (80) % maximum.

**Les conditions suivantes s'appliquent :**

- a. Vous avez pris les mesures nécessaires pour garder vos *bagages* intacts et en sécurité et intacts ;
- b. Vous avez effectué une déclaration et en avez conservé une copie contenant une description du bien et de sa valeur auprès des autorités locales compétentes, du *transporteur*, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la découverte du vol ;
- c. Vous devez déposer plainte auprès des autorités de police et en conserver une copie en cas de vol d'un ou plusieurs *objets de grande valeur* ;
- d. Vous devez fournir la facture originale d'achat ou toute autre preuve d'achat des objets volés ; et
- e. Vous devez signaler le vol 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. Vélos, skis et snowboards (sauf s'ils sont enregistrés par l'organisme de voyage) ;
3. Appareils auditifs, lunettes de vue et lentilles de contact ;
4. Dents artificielles, prothèses et appareils orthopédiques ;
5. Fauteuils roulants et autres appareils de mobilité ;
6. Consommables, médicaments, équipements et fournitures médicaux et produits périssables ;
7. Billets, passeports, actes notariés, plans d'architecte, timbres et tout autre document ;
8. Espèces, devises, cartes de crédit, billets à ordre, lettres de change, chèques, chèques vacances, titres et valeurs, lingots et clés ;
9. Tapis et moquettes ;
10. Antiquités et objets d'art ;
11. Objets fragiles et cassants ;
12. Armes à feu et toute autre arme, ainsi que les munitions ;
13. Logiciels et données informatiques ;
14. Matériel professionnel ;
15. Biens dont vous n'êtes pas propriétaire ;
16. *Bagages* lorsqu'ils sont transportés par une société autre que *votre transporteur* ;
17. *Bagages* que vous perdez ou oubliez.

## J. ASSISTANCE MEDICALE

**NOTE :** Cette garantie ne s'applique qu'aux voyages aller-retour n'excédant pas trente (30) jours consécutifs pour un même voyage.

### **IMPORTANT :**

En cas d'urgence et si *vo*tre 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.

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, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, 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.

### **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* organisons et prenions en charge *votre* transport. *Nous* ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que *nous* n'avons pas autorisés ou organisés;
- b. *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.

**Votre inobservation d'interdictions officielles de voyager édictées par le gouvernement ou une autre autorité publique compétente du pays de départ, du pays de transit ou du pays de destination est exclue.**

**IMPORTANT: Veuillez noter que 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.**

### **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 ; 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* organisons et prenons 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.**

***Votre* inobservation d'interdictions officielles de voyager édictées par le gouvernement ou une autre autorité compétente du pays de  *votre* destination ou du pays de transit est exclue.**

**IMPORTANT: Veuillez noter que toutes les décisions concernant  *votre* rapatriement doivent être prises par des professionnels de santé autorisés à exercer la médecine dans le pays dans lequel ils exercent.**

**Transport et Hébergement au chevet (Présence d'un ami ou d'un  *membre de la famille* à  *votre* chevet)**

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

**La condition suivante s'applique :**

***Vous* ou un tiers devez  *nous* contacter afin que  *nous* organisons et prenons en charge le transport et l' *hébergement*.**

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

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

Si  *vous* devez être hospitalisé 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 *vos* surveillance et des soins quotidiens de *vos* part, vers l'une des destinations suivantes:

1. *Votre résidence principale* ; ou
2. Le lieu de *vos* choix dans *vos* pays de résidence.

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

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

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

*Nous* organiserons 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 *vos* *résidence principale* ; ou
2. Un établissement d'opérateur funéraire situé dans *vos* pays de résidence

**Les conditions suivantes s'appliquent :**

- a. **Un tiers doit *nous* contacter afin que *nous* organisons et prenons en charge le transport de corps ; et**
- b. **Le décès doit survenir au cours de *vos* voyage.**

Si un *membre de vos* famille décide de prendre des dispositions pour *vos* funérailles, *vos* enterrement ou *vos* crémation sur le lieu de *vos* décès, *nous* remboursons les frais nécessaires jusqu'à concurrence du montant qu'il nous aurait coûté pour transporter *vos* dépouille jusqu'à un salon funéraire situé près de *vos* *résidence principale*.

Également, en cas de décès pendant *vos* voyage, pour l'identification de *vos* corps, *nous* organisons et prenons en charge, dans les limites indiquées au Tableau des garanties :

- le transport et l'hébergement d'un *membre de la famille*, si aucun *membre adulte de la famille* ne *vous* accompagnait pendant *vos* voyage, pour se rendre sur le lieu du décès afin d'identifier *vos* corps et coordonner *vos* rapatriement.



REMARQUE : le transport sera organisé par les compagnies aériennes (classe économique), les trains (première classe), les transports publics ou les taxis.

**Pour l'identification du corps, cette prestation ne s'applique pas pour toute perte qui résulte directement ou indirectement de l'un des éléments suivants :**

- les frais engagés sans *notre* accord préalable ;
- l'exposition à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques persistants, qui font l'objet d'une quarantaine ou de mesures préventives ou d'une surveillance spécifique ou de recommandations des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où *vous* séjournez.

## K. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Si *vous* souffrez d'un traumatisme psychologique important en raison d'un ou plusieurs *motifs couverts* dans la garantie H. Retour anticipé, *nous* mettons à *votre* disposition *notre* service d'écoute et d'accompagnement téléphonique, dans les limites indiquées au Tableau de garanties.

Une première évaluation par un psychologue clinicien est effectuée par téléphone.

Si *votre* situation nécessite une prise en charge, le psychologue *vous* oriente vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de *votre résidence principale* ou de *votre* lieu de travail.

Le service est disponible du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, de 9h00 à 18h00 (CET).

**IMPORTANT : Les maladies psychologiques préexistantes, déjà diagnostiquées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat, sont exclues.**

## L. TELECONSULTATION

Si *vous* avez un problème médical pendant *votre voyage* et que *vous* devez consulter *votre* médecin de famille, qui n'est pas disponible, *vous* pouvez utiliser les services de téléconsultation en contactant la plate-forme d'assistance.

NOTE : Le service de téléconsultation est fourni uniquement en français

La *téléconsultation* réalisée par un de *nos* médecins inscrits au Conseil de l'Ordre des Médecins, s'effectue à distance, via la plate-forme téléphonique ou en audio/visioconférence, est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, uniquement pour les résidents en France.

- Par téléphone : 01 40 25 52 66

- Via le site internet : <https://www.allianz-voyage-teleconsultation.fr>

A l'issue de la *téléconsultation*, notre médecin peut, dans le cadre des parcours médicaux et dans le respect de la législation en vigueur (notamment la réglementation relative au secret médical) :

- Identifier un établissement de soins proche de *vos* lieu de séjour et adapté à *vos* état de santé notamment lorsqu'un examen clinique est nécessaire pour établir le diagnostic ;
- *Vous* transmettre une prescription écrite médicamenteuse, selon son appréciation, et si la législation locale l'autorise ;
- Avec *vos* autorisation, adresser un compte-rendu de consultation à *vos* médecin traitant.

#### **IMPORTANT:**

- Le recours à la prise en charge de la *téléconsultation* n'entraîne pas systématiquement le *remboursement des frais médicaux* ultérieurs et la mise en œuvre d'un rapatriement sanitaire.
- Si *vous* appelez pour *vos* enfant mineur, il *vous* sera demandé de fournir une copie du livret de famille prouvant le lien de parenté ou tout autre document prouvant *vos* statut.
- Cette garantie ne remplace en aucun cas un examen médical chez le médecin de famille ou chez tout autre médecin.
- Les services décrits ci-après ne peuvent se substituer aux services d'urgence médicale locaux. En cas d'urgence, *vous* devez contacter d'urgence les services d'urgence locaux.
- Les informations médicales partagées avec les médecins sont strictement confidentielles et sont protégées par les lois sur le secret médical. Aucune donnée n'est partagée avec *nous*, à moins qu'il ne s'agisse de données statistiques ne contenant aucun moyen de *vous* identifier directement ou indirectement.
- *Nous* ne sommes pas responsable d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte des informations, conseils ou consultations fournis ;
- *Nous* ne sommes pas responsable de la non-exécution des services ou des retards dans l'exécution de *nos* prestations en raison d'une panne ou d'une interruption des réseaux téléphoniques ou informatiques.

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

**1. Les *téléconsultations* lorsque *notre* service médical identifie une urgence médicale ;**

**2. Les consultations pour pathologies psychiatriques ;**

**3. Les prescriptions de certificats médicaux ;**

**4. Les prescriptions d'arrêt de travail et leurs éventuelles prolongations ;**

**5. Les prescriptions particulières, telles que :**

**- les médicaments soumis à prescription restreinte :**

- médicaments réservés à l'usage hospitalier
- médicaments à prescription hospitalière
- médicaments à prescription initiale hospitalière
- médicaments à prescription réservée aux médecins spécialistes
- médicament nécessitant une surveillance particulière pendant le traitement,

**- les médicaments soumis à accord préalable. La liste exhaustive est accessible à l'adresse suivante :**

**[http://www.cnam.nat.tn/doc/upload/list\\_APcl.pdf](http://www.cnam.nat.tn/doc/upload/list_APcl.pdf),**

- les médicaments d'exception : la liste des médicaments d'exception est disponible sur le site internet suivant : [www.meddispar.fr](http://www.meddispar.fr) , le site de référence des médicaments réglementés, proposé par l'Ordre national des pharmaciens,
- la prescription de stupéfiants.

## M. SERVICES PENDANT LE VOYAGE

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

### Recherche d'un hôpital à proximité

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

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

Si vos papiers d'identité ou vos titres de transport sont perdus, volés ou endommagés, nous pouvons vous indiquer les démarches administratives à effectuer pour les faire remplacer.

### Transmission de message urgent

Nous pouvons vous aider à transmettre un message urgent à une personne de votre choix dans votre pays de résidence principale.

## EXCLUSIONS GENERALES

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

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

1. Tout événement connu à la date de la souscription de votre 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 trois (3) mois précédant la réservation du voyage (pour les garanties Annulation du voyage et Frais d'échange ou d'annulation du voyage) et les six (6) mois précédant la réservation du voyage (pour les autres garanties);
3. Votre automutilation intentionnelle, tentative de suicide ou suicide;
4. Tout traitement des troubles de la fertilité ou interruption volontaire de grossesse;
5. Votre consommation d'alcool et/ou votre absorption de médicaments, drogues, non prescrits médicalement;
6. Votre faute intentionnelle ou dolosive;

7. Exercice de *vosre* 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. *Vosre* participation à tout sport exercé dans le cadre d'une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle ainsi que les entraînements préparatoires y afférent;
9. *Vosre* participation aux sports et activités extrêmes 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. Activité sportive 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. Escalade libre;
  - g. 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;
  - h. Sports de combat;
  - i. Course automobile ou nautique et les entraînement préparatoires y afférent;
  - j. Plongée en apnée;
  - k. Plongée à une profondeur de plus de vingt (20) mètres ou sans moniteur de plongée.
10. Acte qui enfreint la loi de l'endroit où il est commis entraînant une condamnation, sauf si vous-même, un *compagnon de voyage* ou un *membre de vosre 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 civile ou étrangère ou actes de guerre;
16. Service militaire, sauf mentions contraires dans les garanties;
17. *Risque politique* ;
18. *Cyber risque* ;
19. Emeutes, mouvements populaires et grèves, sauf mentions contraires dans les garanties;
20. *Attaques terroristes*, sauf mentions contraires dans les garanties ;
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. Négligence caractérisée de *vosre part* ou de celle d'un *compagnon de voyage*;
26. Voyage à l'encontre des ordres ou conseils d'un gouvernement ou d'une autre autorité publique;
27. Activité qui enfreint une loi ou un règlement applicable, y compris toute sanction ou embargo économique ou commercial;
28. Voyage à but thérapeutique ;

29. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur du voyage en application du titre 1er de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, soit au *transporteur*.

*Ce 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.*

**IMPORTANT :**

*Vous n'avez pas droit à un remboursement au titre d'une quelconque garantie si :*

1. Les billets de *votre transporteur* n'indiquent pas la ou les dates de *voyage* et ne sont pas réservés sur le site internet [www.sncf-connect.com](http://www.sncf-connect.com) ;
2. La *date de départ* et la *date de retour* indiquées sur les *Conditions Particulières* ne correspondent pas à la *date de départ* et à la *date de retour réelles de votre voyage* (ne s'applique pas à l'assurance souscrite pour une réservation d'aller simple).

## DECLARATION DE SINISTRE

**Pour une demande d'assistance**, *vous* ou un tiers devez *nous* contacter par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au **00 33 (0)1 42 99 03 30** (numéro non surtaxé).

Une référence de dossier *vous* sera immédiatement attribuée et *vous* devrez communiquer au chargé d'assistance:

- *votre* adresse et le numéro de téléphone où *vous* pouvez être joint, ainsi que les coordonnées des personnes qui s'occupent de *vous*,

et permettre à *nos* médecins l'accès à toutes les informations médicales qui *vous* concernent, ou qui concernent la personne qui a besoin de *notre* intervention.

**Les prestations qui n'ont pas été demandées préalablement et qui n'ont pas été organisées par nos services, ne donnent pas droit à remboursement ni à indemnité compensatoire.**

**Pour toute demande d'indemnisation**, *vous* devez nous déclarer le sinistre **dans les cinq (5) jours ouvrés** à compter du jour où *vous* en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Veillez-*vous* rendre sur le site internet à l'adresse suivante : <https://sncf-connect.allianz-protection.com>

*Vous* serez alors dirigé vers *notre* service de déclaration de sinistre en ligne où *vous* pourrez remplir un formulaire de déclaration de sinistre en ligne.

*Vous* pouvez également obtenir un formulaire de de déclaration de sinistre :

- en *nous* contactant au : **00 33 (0)1 42 99 03 79** (numéro non surtaxé)

Pour ce faire, nous *vous* invitons à remplir le formulaire de déclaration de sinistre et *nous* l'envoyer le plus rapidement possible avec toutes les informations et tous les documents que *nous* demandons.

Afin que *nous* puissions traiter *votre* demande rapidement, veuillez *nous* communiquer tous les justificatifs détaillés liés à *votre* demande et en conserver toutes les copies.

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

*Vous* trouverez ci-dessous une liste des démarches à entreprendre et des documents dont *nous* aurons besoin pour traiter *votre* demande.

Il se peut que *nous* ayons besoin d'informations et/ou de justificatifs supplémentaires à réception 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 du *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 originaux des reçus ou des preuves d'achat et des comptes pour tous les frais que *vous* devez payer.
- Les originaux des factures ou des relevés émis à *votre* nom.
- Les détails de toute autre assurance que *vous* pourriez avoir et qui pourrait couvrir le même sinistre, comme une assurance ménage ou une assurance médicale privée.
- Toutes les preuves, par exemple des photos, des vidéos, des déclarations écrites ou tout autre document, pour appuyer *votre* demande.

**Annulation du voyage et Frais d'échange ou d'annulation du voyage**

- Original de la (des) facture(s) d'annulation ou de frais d'échange du *voyage* détaillant tous les frais d'annulation ou d'échange encourus.
- Pour les demandes de remboursement liées 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.
- Pour les demandes de remboursement concernant d'autres *motifs couverts*, veuillez fournir tout justificatif relatif à un des *motifs couverts*.
- Si *vous* avez réservé *votre voyage* avec une carte avantage SNCF (Avantage Jeune, Avantage Adulte, Avantage Senior ou Carte Liberté, uniquement pour les voyages de loisirs pour la Carte Liberté), en cas de demande de remboursement pour des frais d'échange ou d'annulation du *voyage*, et ce quel que soit le *motif couvert*, *vous* pouvez faire une demande de remboursement sans fournir de justificatif.

**Retour anticipé**

- Pour les demandes relatives à une *maladie* ou à une *blessure*, un certificat médical devra être rempli par le médecin traitant. Une copie du certificat de décès est requise en cas de décès.
- Pour les demandes de remboursement concernant d'autres *motifs couverts*, veuillez fournir tout justificatif relatif à un des *motifs couverts*.

**Retard du train au départ**

**VOUS N'AVEZ AUCUNE DEMANDE D'INDEMNISATION A EFFECTUER.**

Sous réserve des informations communiquées par SNCF Connect, la garantie s'applique automatiquement à partir d'une (1) heure de retard par rapport à l'heure indiquée sur le *billet de transport*.

Un SMS et un email *vous* sont automatiquement envoyés dès que *nous* recevons l'information du retard par SNCF Connect, pour *vous* permettre d'obtenir l'indemnité à laquelle *vous* avez droit.

Toutefois, si *vous* ne recevez ni SMS ni email de *notre* part, consécutivement au retard subi, *vous* pouvez *nous* déclarer le retard par téléphone aux coordonnées indiquées ci-dessus **dans un délai de cinq (5) jours ouvrés maximum**, afin d'obtenir l'indemnité à laquelle *vous* avez droit.

Le règlement de l'indemnité s'effectue sur *votre* compte bancaire, tenant compte des délais bancaires, après communication par *vos* soins de :

- *votre* référence de dossier SNCF Connect,
- *vos* références bancaires (BIC et IBAN).

*Vous* pouvez communiquer ces éléments par le biais du lien hypertexte fourni dans le SMS et l'email d'activation du dossier.

En cas de demande d'indemnisation par téléphone, ces éléments seront à *nous* communiquer par oral.

### **Retard du transport à l'arrivée, Correspondance manquée, ou Transport annulé**

- Confirmation écrite de la compagnie ferroviaire de l'heure de départ prévue et réelle et du motif pour lequel le départ a été retardé.
- Un compte-rendu détaillé des circonstances qui ont fait que *vous* avez manqué *votre* départ, ainsi que des preuves de la part du transport public ou de l'autorité responsable des accidents et des pannes du véhicule privé dans lequel *vous* voyagez.
- Si *votre* demande de remboursement concerne d'autres *motifs couverts*, veuillez fournir tout justificatif relatif à un des *motifs couverts*.

### **Domages aux *Baggages***

- Déclaration du vol à la police dans les vingt-quatre (24) heures suivant sa découverte et demande d'un rapport de police écrit.
- Le cas échéant, déclaration de vol à *votre transporteur* et demande d'un rapport écrit.
- Les originaux des reçus, ou autres preuves appropriées d'achat pour les *bagages* volés.
- Blocage des téléphones portables volés auprès de *votre* opérateur mobile et obtenir une confirmation écrite de cette action.

### **Assistance médicale**

- Contactez toujours *notre* service médical d'urgence vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre lorsque *vous* êtes hospitalisé ou que *vous* devez être rapatrié.
- 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.

## DISPOSITIONS COMMUNES

En plus des conditions, limitations et exclusions précisées ci-dessus, les dispositions ci-dessous s'appliquent à la garantie de *votre contrat*.

### 1. Textes applicables et localisation des souscriptions

Le présent *contrat* est régi par le Code des assurances (à l'exception des garanties d'assistance) et les Conditions générales, ainsi que les *Conditions particulières*.

Les Conditions générales sont établies en langue française.

### 2. Validité territoriale

Les garanties s'appliquent dans le(s) destination(s) sélectionnée(s), mentionnée(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

##### Multi-assurance

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, si *vous* avez souscrit 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 avant l'expiration du délai indiqué ci-dessus en *vous* connectant sur <https://snCF-connect.allianz-protection.com> (allez sur « Gérer mon contrat » pour renoncer à *votre contrat*).



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.

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

#### **4. Sanctions applicables en cas de fausse 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,
  - 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.

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.**

## 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, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

Article L114-2 du Code des assurances

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

Article L114-3 du Code des assurances

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

### **Information complémentaire**

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

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

## 9. Modalités d'examen des réclamations

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

- Par mail : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)
- Par courrier à l'adresse suivante : AWP France SAS - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex

*Nous* accuserons réception de *vo*tre 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 *vo*tre première réclamation écrite :

- Par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

*Vo*tre 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 *vo*tre 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 *vo*tre *contrat* d'assurance en ligne, *vous* avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) 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 *nous* 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 S.A. – Succursale néerlandaise 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 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 *vo*tre 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)

(ou en envoyant un courrier à l'adresse AWP P&C S.A. Succursale néerlandaise - A l'attention du Délégué à la protection des données - PO Box 9444 - 1006 AK Amsterdam -Pays-Bas).

Vous êtes informé(e) de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire :

<https://conso.bloctel.fr/>

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité 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 S.A. – Succursale néerlandaise 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 Travel », 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, France, est autorisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09, France.

# DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

## La sécurité de vos données personnelles nous importe

**AWP P&C S.A. Succursale néerlandaise opérant sous le nom d'Allianz Travel** (" nous ") est la succursale néerlandaise de AWP P&C SA, une compagnie d'assurance française dont le siège social est situé à Saint-Ouen, en France, et qui fait partie du groupe Allianz Partners. AWP P&C SA- Succursale néerlandaise 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.

La protection de *vo*tre vie privée est une priorité absolue pour *nous*. Cette déclaration de confidentialité explique comment et quel type de données personnelles seront collectées, pourquoi elles sont collectées et à qui elles sont divulguées. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

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

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données à caractère personnel, que ce soit au format papier ou électronique.

**AWP P&C S.A. Succursale néerlandaise** est responsable du traitement des données tel que défini par les lois et règlements pertinents en matière de protection des données, en ce qui concerne les données personnelles que *nous* demandons et collectons auprès de *vous* aux fins détaillées dans la présente déclaration de confidentialité.

## 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

*Nous* collecterons et traiterons différents types de données personnelles *vous* concernant, ainsi que d'autres personnes et tiers affectés par un *événement couvert*, conformément à ce qui suit :

Données personnels du souscripteur :

- Nom, prénom
- Sexe
- Âge/Date de naissance
- Adresse
- Coordonnées (adresse électronique, numéro de téléphone)
- Langue
- Résidence
- Nationalité
- Adresse IP
- Coordonnées de la banque/carte de crédit et du compte bancaire

Données personnelles des personnes assurées :

- Nom, Prénom
- Âge/Date de naissance

En fonction de la demande, *nous* pouvons également collecter et traiter des données personnelles supplémentaires, y compris des « données personnelles sensibles » *vous* concernant, ainsi que d'autres personnes et tiers affectés par les *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 du sinistre (par exemple, détails ou références de la réservation du voyage, détails des dépenses, détails du visa, etc.)
- Numéro de téléphone et coordonnées de contact si elles n'ont pas été fournies précédemment
- Coordonnées d'une tierce personne à contacter en cas d'urgence
- Profession
- Emploi ou activités professionnelles antérieures et/ou actuelles
- Données de localisation
- Signature
- Voix

- Détails sur la famille (par exemple, état civil, personnes à charge, conjoint, partenaire, parents,)
- Adresse IP du demandeur si la demande est transmise par nos portails/applications disponibles.
- Condamnations pénales et infractions (par exemple, en cas de demande d'assistance juridique)
- Résultats des contrôles relatifs à la prévention de la fraude et/ou des activités terroristes.
- Coordonnées du compte bancaire
- Cod des impôts

**En souscrivant ce *contrat* d'assurance, vous vous engagez à communiquer les informations contenues dans la présente Déclaration de confidentialité à tout tiers dont vous pourriez nous fournir les informations personnelles (par exemple, les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers concernés par le sinistre, les personnes à contacter en cas d'urgence, etc).**

### 3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et règlements applicables ne nous obligent pas à obtenir votre consentement exprès, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devis et souscription du contrat 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 vous êtes partie et pour prendre les mesures nécessaires préalables à la conclusion de ce contrat.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administration du contrat d'assurance (ex. : gestion des sinistres, traitement des réclamations, enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence du <i>motif couvert</i> et du montant des indemnisations à verser, ou le type d'assistance à fournir, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui, nous vous demanderons votre consentement exprès à l'occasion de demandes nécessitant nécessairement le traitement des catégories de données suivantes : 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> </ul>

	<p>Toutefois, <i>nous</i> aurons le droit de traiter ces données sans consentement si (1) il existe un intérêt vital du propriétaire des données ou de toute autre personne physique, et (2) si le propriétaire des données n'est pas physiquement ou légalement capable de donner son consentement (par exemple, en cas 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> assumons dans le contrat d'assurance.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nous</i> avons un intérêt légitime à vous contacter après le traitement d'une réclamation ou après avoir fourni une assistance pour nous assurer que <i>nous</i> avons respecté nos obligations en vertu du contrat de manière satisfaisante pour <i>vous</i>. Toutefois, <i>vous</i> avez le droit de <i>vous</i> y opposer en nous contactant comme expliqué à la section 9 ci-dessous.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base de données et du taux de demandes d'indemnisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si <i>nous</i> réalisons l'une de ces activités de traitement, <i>nous</i> le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données "personnelles" et <i>votre</i> consentement n'est plus requis.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour répondre à toute obligation légale (par exemple, celles découlant des lois sur les contrats civils, commerciaux et d'assurance et sur les activités commerciales d'assurance, des réglementations sur les obligations fiscales, comptables et administratives, pour prévenir le blanchiment d'argent ou à des fins de 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</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>

<p><i>nous</i> empêchant ou nous restreignant d'effectuer des paiements, le cas échéant).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, <i>nous</i> sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir <i>votre</i> consentement.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•À des fins de vérification, pour <i>nous</i> conformer aux obligations légales ou aux procédures internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Non. <i>Nous</i> pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par <i>nos</i> procédures internes. <i>Nous</i> ne solliciterons pas <i>votre</i> consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de <i>notre</i> intérêt légitime. Toutefois, <i>nous nous</i> assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société holding, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pour la gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Non lorsque le traitement de vos 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, l'exercice ou la défense de droits en justice, ce</li> </ul>



	qui constitue également <i>notre</i> intérêt légitime.
<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 qui, selon <i>nous</i>, pourraient <i>vous</i> intéresser, conformément à vos préférences en matière de marketing, <i>Vous</i> pouvez les modifier à tout moment grâce aux liens de désinscription que <i>nous</i> mettrons à <i>votre</i> disposition dans chaque communication, grâce aux 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 vos informations personnelles à ces fins que si la loi l'autorise (et dans les limites et en respectant les exigences de ces autorisations légales) ou en recueillant votre consentement exprès après <i>vous</i> avoir fourni des informations sur les critères que nous utilisons pour établir les profils et sur l'impact/conséquence et les avantages de ce profilage pour <i>vous</i>.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour personnaliser <i>votre</i> expérience sur nos sites web et nos portails (en présentant des produits, des services, des messages de marketing, des offres et des contenus adaptés à vos besoins) ou en utilisant une technologie informatique pour évaluer les produits qui pourraient <i>vous</i> convenir le mieux. <i>Vous</i> pourrez modifier ces activités de traitement en utilisant les options disponibles dans <i>votre</i> navigateur (par exemple, en cas d'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 votre 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 fondées uniquement sur un traitement automatisé et (2) qui peuvent avoir des effets juridiques ou significatifs pour <i>vous</i>. Des exemples de décisions automatisées entraînant des effets juridiques pourraient être l'annulation automatisée d'un contrat, ou le refus automatisé d'un sinistre, ceux qui affectent vos droits en vertu du contrat d'assurance, etc. Des exemples de décisions automatisées ayant des effets significatifs similaires sont</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nous</i> recueillerons votre 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> </ul>

<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si aucune catégorie particulière de données à caractère personnel n'est concernée et que ces décisions ont pour but de souscrire votre assurance et/ou de traiter votre demande d'indemnisation, <i>nous</i> n'aurons pas besoin d'obtenir votre consentement explicite.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nous</i> pouvons traiter et partager vos données à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances 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, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles.</p> <p>La réassurance est la « sous-traitance » de la couverture d'une partie du risque à un réassureur tiers. Toutefois, il s'agit d'un accord interne entre <i>nous</i> et le réassureur et vous n'avez aucun lien contractuel direct avec ce dernier. Ces transferts de risques interviennent au titre des intérêts légitimes des compagnies d'assurance, qui sont même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité).</p>

Comme mentionné ci-dessus, aux fins indiquées, *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 et de distributeurs d'assurance (agences de voyage, voyagistes, fabricants,...), de services d'assistance en matière de soins de santé 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, d'experts, d'avocats, de sociétés de financement et d'autorités déléguées.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, y compris sensibles, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

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

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

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

Dans le cadre des finalités énoncées, nous pouvons également divulguer vos données personnelles avec les parties suivantes qui opèrent en tant que préposés au traitement des données, c'est-à-dire qu'elles 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 la présente déclaration 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, des fournisseurs de support et de maintenance informatique, des sociétés de gestion fiscale, des sociétés fournissant des services de gestion des sinistres, des fournisseurs de services postaux, des fournisseurs de gestion de documents), des consultants techniques, des experts (sinistres, informatique, postal, gestion de documents), des experts, des experts en sinistres et des sociétés de services pour décharger les opérations ; et
- Les annonceurs et les réseaux publicitaires pour vous envoyer des communications marketing, comme le permet la législation locale 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 :

- Dans le cas d'une réorganisation, d'une fusion, d'une vente, d'une coentreprise, d'une cession, d'un transfert ou d'une autre disposition envisagée ou effective de tout ou partie de nos activités,

actifs ou actions (y compris dans le cadre d'une procédure d'insolvabilité ou d'une procédure similaire ; et

- Pour répondre à toute obligation légale, y compris au Médiateur ou à l'autorité de contrôle 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 à la section 4 ci-dessus, sous réserve toujours de restrictions contractuelles concernant la confidentialité et la sécurité, conformément aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données. *Nous ne divulguerons pas vos données personnelles à des parties qui ne sont pas autorisées à les traiter.*

Lorsque nous transférons vos données personnelles pour qu'elles soient traitées 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 légalement contraignantes pour toutes les sociétés du Groupe Allianz. Les BCR d'Allianz et la liste des sociétés du groupe Allianz qui s'y conforment sont accessibles ici. <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules.html> lorsque les BCR d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons plutôt des mesures pour garantir que le transfert de vos données personnelles en dehors de l'EEE bénéficie d'un niveau de protection adéquat comme dans l'EEE. Vous pouvez découvrir les garanties sur lesquelles nous nous appuyons pour ces transferts (par exemple, les clauses contractuelles types de l'UE) en nous contactant comme indiqué dans la section 9 ci-dessous.

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

Lorsque la loi ou la réglementation applicable le permet, et dans le cadre défini par celle-ci, *vous avez le droit de :*

- Accéder aux données à caractère personnel *vous concernant* et connaître l'origine des données, les finalités et les fins du traitement, les coordonnées du ou des responsables du traitement, du ou des sous-traitants et des parties auxquelles les données peuvent être divulguées ;
- Retirer *votre* consentement à tout moment lorsque vos données personnelles 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 registres si elles ne sont plus nécessaires aux fins indiquées ci-dessus, sous réserve des exigences réglementaires en matière de conservation des données personnelles ;
- Limiter le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple lorsque *vous avez* contesté l'exactitude de vos données personnelles, 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, l'autorité compétente en matière de protection des données est la :
  - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité française de 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 protection des données.

*Vous* pouvez exercer ces droits en *nous* contactant comme indiqué à la section 9 ci-dessous en fournissant *notre* nom, *notre* adresse électronique, l'identification de *notre* compte et l'objet de *notre* demande.

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

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

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

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

*Nous* ne conserverons vos données personnelles que pendant la période où elles sont nécessaires aux fins mentionnées dans la présente déclaration 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, sachez que, parfois, des exigences ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent les remplacer ou les modifier, tels que des retenues légales en cours sur des informations pertinentes, ou des litiges ou enquêtes réglementaires en cours, 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 périodes de conservation basées sur des périodes spécifiées pour les *réclamations* légales peuvent être interrompues puis 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, traitement des sinistres, gestion des plaintes, cas litigieux, enquêtes de qualité, prévention/détection des fraudes, recouvrement des créances, coassurance et réassurance,...)	<i>Nous</i> conserverons les informations personnelles de <i>notre</i> police d'assurance pendant la période de validité de <i>notre</i> contrat d'assurance et la période de prescription déterminée par les lois locales applicables aux contrats d'assurance.

	Au cas où <i>nous</i> nous rendrions compte d'informations omises, fausses ou inexactes dans la déclaration du risque à couvrir, les délais de conservation ci-dessus compteront à partir du moment où <i>nous</i> en aurons connaissance.
Informations sur les <i>sinistres</i> (traitement 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 informations personnelles que <i>vous nous</i> fournissez ou que <i>nous</i> collectons et traitons conformément à la présente déclaration 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 une année supplémentaire, sauf si <i>vous</i> retirez <i>vo</i> tre consentement (lorsque cela est requis) ou si <i>vous</i> vous y opposez (par exemple, en cas d'activités de marketing autorisées par la loi que <i>vous</i> ne souhaitez pas recevoir). Dans ces 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.
Recouvrements de créances	<i>Nous</i> conserverons les informations personnelles dont <i>nous</i> avons besoin pour <i>réclamer</i> et gérer les recouvrements de créances, et que <i>vous nous</i> avez fournies, ou que <i>nous</i> avons pu collecter et traiter conformément à la présente déclaration de confidentialité, pendant une durée minimale déterminée par les délais de prescription établis 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 pour prouver le respect des obligations légales telles que la fiscalité ou la comptabilité.	<i>Nous</i> traiterons dans ces documents les données personnelles que <i>vous nous</i> fournissez, ou que <i>nous</i> collectons et traitons conformément à la présente déclaration de confidentialité, uniquement dans la mesure où elles sont pertinentes à cette fin, et pendant un minimum de 10 ans à compter du premier jour de l'année fiscale concernée

*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 ?**

Pour toute question concernant l'utilisation que *nous* faisons de vos données personnelles, vous pouvez *nous* contacter par e-mail ou par courrier postal :

**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 section 4 ci-dessus) auxquelles *nous* avons pu partager vos données personnelles. *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 la présente Déclaration de confidentialité ?**

*Nous* révisons régulièrement cette Déclaration de confidentialité. Cette Déclaration de confidentialité a été mis à jour pour la dernière fois le **27 octobre 2022**.