

Assurance Vacances

L'ASSURANCE POUR LES VOYAGES LOISIRS (WEEK-END, CIRCUIT, CROISIÈRE)
EN FRANCE OU À L'ÉTRANGER



Les garanties en bref

- Annulation du voyage
- Interruption ou prolongation du voyage
- Voyage retardé
- Dommages aux bagages
- Frais médicaux d'urgence à l'étranger
- Assistance médicale
- Responsabilité civile
- Individuelle accident
- Téléconsultation
- Frais juridiques à l'étranger
- Perte, vol, dommages aux documents d'identité et clés

Conditions de souscription

Les assurés doivent avoir leur résidence en France (France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (partie française) et Monaco).



Durée du contrat :

Jusqu'à 2 mois consécutifs pour les formules Assistance Plus et Multirisque
Jusqu'à 4 mois consécutifs pour la formule Annulation



Nature du déplacement :

Privé



Zone de couverture :

Monde entier sauf Corée du Nord



Souscripteur :

Un particulier

Les garanties*

Couverture Covid-19 : Vos clients peuvent être remboursés s'ils annulent leur voyage en raison de la Covid-19, et sont couverts en cas de maladie ou de quarantaine liées à la Covid-19 pendant leur voyage.

	Limites	Formules		
		Annulation	Assistance Plus	Multi-risque
Infos Voyage	Appels illimités	✓	✓	✓
Annulation du voyage				
Remboursement des frais d'annulation notamment en cas de : <ul style="list-style-type: none"> - maladie, accident, problème de santé (y compris lié à une épidémie ou une pandémie) ou décès de l'assuré, d'un compagnon de voyage ou d'un membre de sa famille - mise en quarantaine de l'assuré ou d'un compagnon de voyage - présence à une procédure judiciaire ou convocation à une procédure d'adoption - résidence principale devient inhabitable - catastrophe naturelle ou intempéries empêchant le transporteur d'acheminer l'assuré - licenciement, obtention d'un emploi, déménagement en raison d'une mutation professionnelle, réaffectation militaire - contre-indication médicale au vaccin - vol des documents de voyage, demande de visa touristique refusée - divorce / séparation - attaque terroriste ou évacuation obligatoire décidée par les autorités locales Franchise : 5 % du montant des frais d'annulation (maximum 100€/pers.)	8 000 €	✓		✓
Interruption ou prolongation du voyage				
<ul style="list-style-type: none"> - Remboursement des frais de voyage prépayés (hors transport) et acomptes, non remboursables, au prorata du nombre de jours non utilisés - Remboursement des frais de transport engagés pour la poursuite du voyage ou le retour à la résidence principale - Remboursement des frais d'hébergement supplémentaires en cas de prolongation du voyage Notamment en cas de : <ul style="list-style-type: none"> - maladie, accident, problème de santé (y compris lié à une épidémie ou une pandémie) ou décès de l'assuré, d'un compagnon de voyage ou d'un membre de sa famille - mise en quarantaine de l'assuré ou d'un compagnon de voyage - présence à une procédure judiciaire ou convocation à une procédure d'adoption - résidence principale devient inhabitable 	8 000 € Dont 150 €/nuit max 14 nuits		✓	✓

		Formules		
	Limites	Annulation	Assistance Plus	Multi-risque
Interruption ou prolongation du voyage (suite)				
<ul style="list-style-type: none"> - refus d'embarquement sur la base d'une suspicion d'une maladie contagieuse (y compris une maladie liée à une épidémie ou pandémie) - panne ou vol du véhicule - attaque terroriste ou évacuation obligatoire décidée par les autorités locales 			✓	✓
Voyage retardé de plus de 2 h				
<ul style="list-style-type: none"> - Remboursement des frais de transport nécessaires pour rejoindre la destination - Remboursement des frais de voyage prépayés et frais supplémentaires engagés lors de l'attente (repas, hébergement, communication, transports locaux) 	2 000 € Dont avec justificatifs : 300 €/jour Sans justificatifs : 75 €/jour			✓
Dommages aux bagages				
<ul style="list-style-type: none"> - Indemnisation en cas de perte, dommages ou vol des bagages dont objets de valeur Franchise : 30 €	3 000 € 1 500 €		✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> - Remboursement des biens de première nécessité en cas de retard > 24 h dans la livraison des bagages lors du voyage aller 	Avec justificatifs : 300 € Sans justificatifs : 50 €			
Frais médicaux d'urgence à l'étranger				
Remboursement des frais médicaux d'urgence à l'étranger, en cas de : <ul style="list-style-type: none"> - maladie, accident, problème de santé (y compris lié à une épidémie ou une pandémie) - blessure ou infection dentaire, perte d'un plombage ou dent cassée 	200 000 € USA, Canada : 300 000 € Dont 300 €		✓	✓
Assistance médicale				
<ul style="list-style-type: none"> - Remboursement des frais d'évacuation d'urgence - Organisation et prise en charge des frais de transport pour : <ul style="list-style-type: none"> - Rapatriement à la résidence principale - Transport au chevet de l'assuré d'un ami ou d'un membre de sa famille - Retour des personnes à charge et si nécessaire le transport d'un accompagnant - Remboursement des frais de recherche et de secours 	Frais réels Frais réels 10 000 €		✓	✓
Assistance décès				
<ul style="list-style-type: none"> - Organisation et prise en charge des frais de transport du corps - Prise en charge des frais funéraires 	Frais réels Frais réels		✓	✓

		Formules		
	Limites	Annulation	Assistance Plus	Multi-risque
Responsabilité civile				
Responsabilité civile Vie Privée à l'étranger / Villégiature :	Par sinistre :			
- Dommages corporels et immatériels	4500000€			
- Dommages matériels et immatériels	450 000 €			
Responsabilité civile Sport et Loisirs :			✓	✓
- Dommages corporels et immatériels consécutifs	150 000 €			
- Dommages matériels et immatériels consécutifs	50 000 €			
Individuelle accident				
Versement d'un capital en cas de décès ou d'incapacité permanente à la suite d'un accident (seuil d'intervention : 10 % d'incapacité permanente)	25 000 €		✓	✓
Téléconsultation				
Consultation à distance avec un professionnel de santé parlant français	3 téléconsultations		✓	✓
Frais juridiques à l'étranger				
Remboursement des honoraires d'avocat	3 000 €		✓	✓
Perte, vol, dommages aux documents d'identité et clés				
Remboursement des frais de remplacement des documents d'identité et des clés	400 €		✓	✓

* Dans la limite et selon les conditions du contrat d'assurance. Sauf indication contraire, les limites indiquées ci-dessus sont par personne.

Exemples de tarifs pour l'Assurance Vacances

Le prix de l'assurance dépend de la durée, de la destination, du coût du voyage et de l'âge de votre client.

La formule Annulation pour un couple (20 et 21 ans) partant 4 jours à Barcelone : 15 € soit **7,50 € par personne**, pour couvrir leur séjour de 500 €.

La formule Multirisque pour votre client, âgé de 35 ans, pour 2 semaines en Thaïlande lui coûtant 2 000 € : 114 €, soit une couverture complète pour environ **8,15 € par jour**.

La formule Multirisque pour une famille (37, 39, 5 et 8 ans), partant 1 semaine au Portugal : 171 € soit **42,75 € par personne**.

Les frais médicaux à l'étranger peuvent coûter très cher à vos clients. Voici quelques exemples issus de dossiers d'assistance récents gérés par Allianz Travel :

- Une intoxication alimentaire à Bangkok : 3 000 € de frais médicaux.
- Coût moyen d'une prolongation de séjour suite à une mise en quarantaine liée à la Covid-19 (frais d'hébergement + transport retour) : 1 500 €.

Allianz Travel peut rembourser les frais médicaux d'urgence restant à la charge de votre client après intervention de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.



Allianz  **Travel**

Les garanties sont assurées par AWP P&C - SA au capital de 18 510 562,50 € - 519 490 080 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - Entreprise régie par le Code des assurances et mises en oeuvre par AWP FRANCE SAS - SAS au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - Société de courtage d'assurances - ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/> - Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. www.acpr.banque-france.fr

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : AWP P&C - Entreprise d'assurance française

Produit : Vacances Annulation

Ce document présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

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

Le produit d'assurance **Vacances Annulation** est un contrat temporaire qui prévoit, pour tout voyage privé, une garantie d'assurance en cas d'annulation de voyage.



Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ **Annulation du voyage**
Remboursement des frais de voyage prépayés, acomptes, frais d'annulation ou de modification, non remboursables (plafond : 8 000 € par assuré)



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les personnes ayant leur résidence principale hors de France
- ✗ Les voyages de plus de 4 mois consécutifs



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Principales exclusions :

- ! Guerre civile ou étrangère ou des actes de guerre
- ! Emeutes et mouvements populaires, sauf mentions contraires dans les garanties
- ! Faute intentionnelle ou dolosive
- ! Tentative de suicide ou suicide
- ! Consommation d'alcool et/ou votre absorption de médicaments, drogues, non prescrits médicalement
- ! Voyage à l'encontre des ordres ou conseils d'un gouvernement ou d'une autre autorité publique

Principales restrictions :

- ! Pour la garantie Annulation du voyage : franchise de 5% du montant des frais d'annulation (maximum 100 € par assuré)

Les garanties précédées d'une coche (✓) sont systématiquement prévues au contrat



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Dans le(s) pays de séjour, mentionné(s) dans les Conditions particulières, à l'exclusion des pays non couverts.

La liste, mise à jour, de l'ensemble des pays non couverts est disponible sur le site de l'assureur à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>



Quelles sont mes obligations ?

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

- **A la souscription du contrat**

Déclarer le risque à assurer en toute bonne foi afin de permettre à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend en charge.
Payer la prime indiquée lors de la souscription du contrat.

- **En cours de contrat**

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge ou d'en créer de nouveaux.

- **En cas de sinistre**

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en œuvre l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tout document utile à l'appréciation du sinistre.

Informez l'assureur des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que de tout remboursement reçu au titre d'un sinistre.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime doit être payée le jour de la souscription du contrat.

Le paiement est effectué par tout moyen auprès de l'organisme de voyage ou de l'intermédiaire habilité.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

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.

Le contrat cesse dès le début du voyage.



Comment puis-je résilier le contrat ?

S'agissant d'un contrat temporaire, aucune résiliation ne peut intervenir à l'initiative de l'assuré.

NOTICE D'INFORMATION

Cher client,

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

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

Qui est l'assureur ?

AWP P&C - SA au capital social de 18 510 562,50 € - 519 490 080 RCS Bobigny - siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint Ouen sur Seine - entreprise privée régie par le Code des assurances.

Qui est le distributeur ?

Le partenaire mandaté par nous pour distribuer le contrat. Il peut s'agir d'un intermédiaire d'assurance à titre principal ou accessoire, immatriculé à l'Orias ou bénéficiant de la dérogation prévue par l'article L. 513-1 du Code des assurances.

Le distributeur :

- travaille avec AWP P&C,
- perçoit une commission incluse dans votre prime,
- ne propose pas de service de recommandation.

A qui s'adresse ce contrat ?

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

Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Vous devez avoir votre domicile en France.

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation du voyage ou au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables suivant ladite réservation.

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

Le contrat est valable à compter de la date de souscription pour tout voyage privé d'une durée maximum de cent-vingt (120) jours consécutifs tel que défini dans les Conditions Générales. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues dans la section Dispositions communes.

Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

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

Points d'attention

- Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription de ce contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées à l'article 3 Faculté de renonciation de la section Dispositions communes des Conditions générales ci-après.
- Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

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

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

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

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

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

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

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

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

TABLEAU DE GARANTIE

GARANTIE	DESCRIPTION	LIMITE
Garantie Annulation du voyage	Vous devez annuler votre voyage avant votre départ. Franchise – 5% (maximum 100€)	8 000 €

Ce qui précède n'est qu'une brève description de la garantie prévue 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.**



DEMANDE D'INDEMNISATION

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

www.allianz-protection.com

► Accès sourds et malentendants (24/24)

<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 95*
de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi

*numéros non surtaxés

CONDITIONS GÉNÉRALES

QUI SOMMES-NOUS ?

AWP P&C - SA au capital social de 18 510 562,50 € - 519 490 080 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint Ouen sur Seine
- Entreprise privée régie par le Code des assurances.

À PROPOS DE CE CONTRAT

Ce document est un *contrat* qui *nous* lie avec *vous*. Veuillez le lire attentivement. *Nous* l'avons rendu simple et facile à comprendre tout en décrivant clairement les détails de vos garanties.

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

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

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

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

1. Conditions particulières
2. Conditions générales

IMPORTANT :

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

SOMMAIRE

DÉFINITIONS

DÉBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT

DESCRIPTION DES GARANTIES

A.	GARANTIE ANNULATION DU VOYAGE	8
B.	SERVICES PENDANT LE VOYAGE.....	10
	EXCLUSIONS GÉNÉRALES	11
	DÉCLARATION DE SINISTRES	12
	DISPOSITIONS COMMUNES	14

DEFINITIONS

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

Accident corporel	Toute atteinte corporelle non intentionnelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par un <i>médecin</i> .
Accident de la circulation	Événement imprévu et non intentionnel lié à la circulation, autre qu'une panne mécanique , pouvant causer une blessure et/ou des dommages matériels.
Animal d'assistance	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 animal d'assistance. Les effets dissuasifs de la présence d'un animal, le soutien émotionnel, le bien-être, le confort procurés par sa compagnie ne sont pas considérés comme une tâche au sens de cette définition.
Attaque terroriste	Acte perpétré par un groupe terroriste organisé reconnu par l'autorité gouvernementale et le droit applicable de votre pays de <i>résidence principale</i> , qui blesse des personnes ou endommage des biens dans un but politique, ethnique ou religieux. Sont exclus les manifestations, les émeutes, les mouvements populaires ou les actes de guerre.
Blessure	Lésion corporelle constatée par un <i>médecin</i> .
Catastrophe naturelle	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.
Cohabitant	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.
Compagnon de voyage	Personne ou <i>animal d'assistance</i> voyageant avec <i>vous</i> . Un groupe ou un guide touristique n'est pas considéré comme un <i>compagnon de voyage</i> , 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.
Conditions particulières	Bulletin d'inscription au <i>voyage</i> si <i>vous</i> avez souscrit le présent <i>contrat</i> auprès d'un <i>organisme de voyage</i> ou conditions particulières envoyées par email si <i>vous</i> avez souscrit le présent <i>contrat</i> sur <i>notre</i> site internet.
Contrat	Le présent <i>contrat</i> d'assurance voyage que <i>vous</i> avez souscrit. Le <i>contrat</i> comprend : <i>Conditions particulières</i> et Conditions générales.
Cyber risque	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"> 1. Tout acte non autorisé, malveillant ou illégal, ou toute menace de tels actes, impliquant l'accès à , le traitement, l'utilisation ou l'exploitation de tout <i>système informatique</i> ; 2. Toute erreur ou omission impliquant l'accès à , ou le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement de tout <i>système informatique</i> ; 3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou défaut d'accès, de traitement, d'utilisation ou d'exploitation de tout <i>système informatique</i> ; ou 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.
Date de départ	Date initialement prévue que <i>vous</i> avez choisie pour débiter votre voyage , telle qu'indiquée dans vos <i>Conditions particulières</i> .
Épidémie	<i>Maladie</i> contagieuse déclarée comme épidémie par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
Étranger	Tout pays à l' exclusion du pays de votre résidence principale ainsi que des pays figurant dans la liste disponible sur notre site à l'adresse suivante : http://paysexclus.votreassistance.fr.
France	France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (partie française) et Monaco.
Frais funéraires	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. Sont exclus les frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.
Frais médicaux	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> .
Franchise	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.
Hébergement	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.
Inhabitable	<i>Résidence principale</i> rendue impropre à l'usage en raison d'une <i>catastrophe naturelle</i> , d'un incendie, d'une inondation, d'un cambriolage, d'une tempête ou d'un acte de vandalisme ayant causé des dommages (y compris une perte prolongée d'électricité, de gaz ou d'eau).
Intempéries	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.
Maladie	Toute altération de l'état de santé d'une personne constatée par un <i>médecin</i> .
Médecin	Personne légalement autorisée à exercer la médecine et qui possède le diplôme requis selon la législation du pays dans lequel elle exerce. 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.
Membre de votre famille	<i>Votre/vos</i> : <ol style="list-style-type: none"> 1. Conjoint(e) (dans le cadre d'un mariage, d'un concubinage ou d'un P.A.C.S.) ; 2. <i>Cohabitants</i> ; 3. Parents et beaux-parents ;

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 ;
5. Frères et sœurs ;
6. Grands-parents et petits-enfants ;
7. Famille par alliance : belle-mère, beau-père, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur et beau-grand-parent ;
8. Tantes, oncles, nièces et neveux ;
9. Tuteurs légaux et pupilles ; et
10. Auxiliaire de vie résidant avec *vous*.

Motifs couverts	Événements expressément mentionnés pour lesquels vous êtes couvert par ce <i>contrat</i> .
Nous, Notre ou Nos	AWP P&C - SA au capital social de 18 510 562,50 € - 519 490 080 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint Ouen sur Seine - Entreprise privée régie par le Code des assurances
Organisme de voyage	Agence de voyage, voyageur, compagnie aérienne, compagnie ferroviaire, compagnie de croisière, hôtel ou tout autre professionnel de tourisme.
Pandémie	<i>Epidémie</i> déclarée comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
Panne mécanique	Problème électrique, électronique ou mécanique qui empêche le véhicule d'être conduit normalement, y compris en cas de perte de liquides (sauf carburant).
Premier intervenant	Personnel d'urgence qui fait partie des personnes chargées de se rendre immédiatement sur les lieux d'un <i>accident</i> ou d'une urgence pour apporter de l'aide et des secours.
Procédure d'adoption	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.
Quarantaine	Confinement obligatoire, sur ordre ou directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou réglementaire, ou d'un capitaine d'un navire commercial sur lequel <i>vous</i> séjournez pendant <i>votre voyage</i> , visant à stopper la propagation d'une <i>maladie</i> contagieuse à laquelle <i>vous</i> ou un <i>compagnon de voyage</i> avez été exposé.
Remboursement	Espèces, virement ou avoir pour un futur voyage que <i>vous</i> pouvez recevoir d'un <i>organisme de voyage</i> , ou de toute autre entité (sauf une autre compagnie d'assurance).
Résidence principale	<i>Votre</i> domicile fixe, permanent, fiscal et légal, situé en <i>France</i> .
Risque politique	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"> · Révolution ; · Rébellion ; · Insurrection ; · Emeutes et mouvements populaires ; · Coup d'État.
Système informatique	Tout ordinateur, matériel, logiciel ou système de communication ou appareil électronique (y compris smartphone, ordinateur portable, tablette, appareil nomade), serveur, cloud, microcontrôleur ou système similaire, y compris toute entrée ou sortie de données dans un système informatique, dispositif de stockage de données associé, équipement réseau ou installation de sauvegarde.
Transporteur	Société autorisée à transporter à titre onéreux des passagers, par voie terrestre, aérienne ou maritime. Sont exclus : <ol style="list-style-type: none"> 1. Les sociétés de location de véhicules ; 2. Les transporteurs privés ou non-commerciaux ; 3. Les transports affrétés, sauf pour le transport de groupe affrété par <i>votre</i> voyageur ; ou 4. Les transports publics locaux.
Transports publics locaux	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.
Vous, Votre ou Vos	Toutes les personnes désignées comme assurées dans les <i>Conditions particulières</i> , et tout ce qui les concerne.
Voyage	<i>Votre</i> séjour entraînant un déplacement hors de <i>votre résidence principale</i> et réservé auprès d'un <i>organisme de voyage</i> . Il ne peut pas s'agir d'un voyage à but thérapeutique, ni d'un déménagement, ni de déplacements entre la <i>résidence principale</i> et le lieu de travail. Le voyage ne peut durer plus de cent vingt (120) jours consécutifs.

DEBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT

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.

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 cent vingt (120) 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'une interruption de *voyage* .

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

DESCRIPTION DES GARANTIES

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

A. GARANTIE ANNULATION DU VOYAGE

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

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

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

IMPORTANT : Vous devez informer tous vos organismes de voyage dans un délai de 48 heures suivant la survenance d'un motif couvert vous obligeant à annuler votre voyage (y compris en cas de contre-indication médicale). Notre indemnisation est toujours limitée au montant qui serait resté à votre charge si vous aviez informé votre organisme de voyage, le jour de la survenance du motif couvert.

Motifs couverts :

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

La condition suivante s'applique :

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

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

La condition suivante s'applique :

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

3. Vous, un *compagnon de voyage* , un *membre de votre famille* décédez ou *votre animal d'assistance* est mort après la date d'effet du *contrat* et avant votre voyage.

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

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

b. Une *épidémie* ou une *pandémie* , mais uniquement lorsque la condition suivante s'applique :

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* .

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

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

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

La condition suivante s'applique :

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

7. Votre *résidence principale* devient *inhabitable* .

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

a. Une *catastrophe naturelle* ; ou

b. Des *intempéries* .

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

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

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

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Le nouveau transport doit s'effectuer dans une classe similaire ou inférieure à celle du billet réservé à l'origine auprès de *votre transporteur* .
- b. Le nouveau transport doit s'effectuer pendant les dates initiales de *votre voyage* .
- c. Cette garantie ne s'applique que pour le transport pour rejoindre *votre* destination initiale.

IMPORTANT : Nous ne remboursons aucun frais qui pourrait incomber à *votre transporteur ou organisme de voyage* .

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

Sont exclus :

- a. *Votre* licenciement ou celui de *votre compagnon de voyage* consécutif à une faute lourde ou grave ;
 - b. Le contrat à durée déterminée ; et
 - c. *Votre* licenciement ou celui de *votre compagnon de voyage* d'un poste occupé depuis moins de douze (12) mois consécutifs.
10. *Vous ou un compagnon de voyage* obtenez un emploi à durée indéterminée et rémunéré, après la date de souscription de *votre contrat* , qui nécessite une présence au travail pendant les dates de *voyage* initialement prévues.
 11. *Vous ou un compagnon de voyage* devez déménager dans un rayon d'au moins cent cinquante (150) kilomètres de *votre résidence principale* initiale en raison de *votre* mutation professionnelle ou celle d'un *compagnon de voyage* . Ce *motif couvert* s'applique également pour le déménagement dû à une mutation professionnelle de *votre* conjoint(e).
 12. *Vous ou un compagnon de voyage* travaillant comme *premier intervenant* êtes appelé en raison d'un *accident* ou d'une urgence (y compris une *catastrophe naturelle*) pour apporter de l'aide ou des secours pendant les dates de *voyage* initialement prévues.
 13. *Vous ou un compagnon de voyage* recevez une convocation pour assister à une *procédure d'adoption* pendant *votre voyage* .
 14. *Vous, un compagnon de voyage ou un membre de votre famille* servant dans les forces armées êtes réaffecté ou vos dates de congés sont modifiées, **sauf en raison d'une guerre ou d'une mesure disciplinaire**.
 15. *Vous ou un compagnon de voyage* présentez une contre-indication médicale au vaccin nécessaire pour la destination de *votre voyage* .
 16. Vos documents de *voyage* ou ceux d'un *compagnon de voyage* nécessaires pour le *voyage* sont volés.

La condition suivante s'applique :

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

17. *Votre* demande de visa touristique ou celle d'un *compagnon de voyage* a été refusée par les autorités compétentes du pays de transit ou de destination.
18. *Votre famille* en dehors de *votre pays de résidence principale* ne peut pas *vous* héberger pendant *votre voyage* , comme initialement prévu, car un membre de son foyer est décédé, gravement malade, grièvement blessé ou présente un grave problème de santé.
19. Évacuation obligatoire ordonnée par les autorités gouvernementales de votre pays de destination pendant *votre voyage* .
20. *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.
21. *Votre* véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage* subit une *panne mécanique* lors de *votre* préacheminement jusqu'au lieu de départ de *votre voyage* .
22. *Votre* véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage* , utilisé comme *moyen de transport* lors de *votre* préacheminement jusqu'au lieu de départ de *votre voyage* ou de moyen de transport principal pendant *votre voyage* , est volé.
23. *Vous* échouez à un examen final ou *vous* ne passez pas au niveau supérieur dans un établissement d'enseignement scolaire où *vous* êtes étudiant.
24. 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 de *votre voyage* , comme indiqué dans vos *Conditions particulières* .
25. *Votre* présence au travail ou celle de votre compagnon de voyage 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.**

26. Les locaux de votre entreprise sont inutilisables en raison d'un incendie, une inondation, un cambriolage, un acte de vandalisme ou une catastrophe naturelle

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. ***Votre présence dans les locaux de votre entreprise est requise, par la direction de votre entreprise ou par les autorités gouvernementales, pendant les dates de votre voyage ; ou***
- b. ***Vous êtes le propriétaire ou le dirigeant de l'entreprise.***

27. Votre entreprise est directement impliquée dans une fusion ou une acquisition.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Vous êtes le propriétaire ou le dirigeant de l'entreprise et vous devez être activement impliqué dans l'activité de fusion ou acquisition ; et
- b. Vous n'avez pas connaissance de l'activité de fusion ou acquisition lorsque vous avez réservé votre voyage.

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

B. 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 GÉNÉRALES

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 six (6) mois précédant la réservation du *voyage* ;
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 *votre* 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. *Votre* participation à tout sport exercé dans le cadre d'une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle ainsi que les entraînements préparatoires y afférent ;
9. *Votre* participation aux sports et activités suivants :
 - a. Saut en parachute, base jump, deltaplane, parachute ;
 - b. Saut à l'élastique ;
 - c. Spéléologie, ou descente en rappel ;
 - d. Ski ou snowboard en dehors des pistes balisées ou dans une zone accessible par hélicoptère ;
 - e. 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 entraînements préparatoires y afférent ;
 - j. Plongée en apnée ;
 - k. Plongée à une profondeur de plus de vingt (20) mètres ou sans moniteur de plongée.
10. **une Acte qui enfreint la loi de l'endroit où il est commis entraînant condamnation**, sauf si vous -même, *un compagnon de voyage* ou *un membre de votre 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 et mouvements populaires, *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 *votre* 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.

1. Demande d'assistance ou d'indemnisation

a. Pour une demande d'assistance, *vous* ou un tiers devez *nous* contacter par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

Depuis la France : au n° 01 42 99 02 02* ou

Hors de France : au n° 00 33 (1) 42 99 02 02*

*numéros non surtaxés

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

- votre numéro de contrat ;
- 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.

b. Pour une 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.

2. Adresse d'envoi des justificatifs à fournir en cas de sinistre

Pour chacune des garanties suivantes, les justificatifs doivent être téléchargés directement sur le site ou envoyés aux adresses indiquées ci-dessous :

Pour les garanties Annulation du voyage, Interruption ou prolongation du voyage, Voyage retardé, Dommages aux bagages, Retard de bagages, Individuelle accident, Croisière, Sport, Rachat de franchise

www.allianz-protection.com

AWP France SAS - Service Indemnisation Assurances - DOP01 - 7 rue Dora Maar - CS 60001 - 93488 Saint-Ouen Cedex

Pour la Garantie Responsabilité civile

AWP France SAS - DT - Service Juridique - DOP03 - 7 rue Dora Maar - CS 60001 - 93488 Saint-Ouen Cedex

Pour les garanties Frais médicaux d'urgence à l'étranger, Assistance médicale

AWP France SAS - DT - Service Relations Clientèle - RELAC01 - 7 rue Dora Maar - CS 60001 - 93488 Saint-Ouen Cedex

3. Règlement des sinistres

a. Calcul de l'indemnité

Lorsque les factures fournies ne sont pas libellées en euro, le montant de l'indemnité tient compte du taux de change applicable au jour du calcul de l'indemnité.

b. Délai

Dès lors que *notre* dossier est complet, *notre* indemnisation intervient dans les dix (10) jours suivant l'accord intervenu entre les deux (2) parties ou la décision judiciaire exécutoire.

4. Justificatifs à fournir

Il *vous* appartient de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la garantie sont réunies à l'appui des pièces justificatives visées ci-dessous. Ces documents et toutes les informations fournies permettront de justifier le *motif couvert* et d'évaluer le montant de *notre* indemnisation. Si le *motif couvert* est médical, *vous* pouvez, si *vous* le souhaitez, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention de *notre* médecin conseil. En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité du *motif couvert* invoqué, *nous* sommes en droit de refuser *notre* demande d'indemnisation.

Annulation du voyage

Dans tous les cas

- la copie du bulletin d'inscription au voyage
- tout justificatif des frais non remboursables à la suite de l'annulation du voyage
- le cas échéant, justificatif de la qualité de *membre de votre famille* (justificatif du lien avec *vous*)
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande

Maladie, blessure ou problème de santé (y compris lie a une epidemie/pandemie)

Pour *vous* ou un *compagnon de voyage* :

- le certificat médical établi par un *médecin* conseillant d'annuler le voyage
- le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation
- après examen du dossier et à *notre* demande : les bordereaux de remboursements de l'organisme d'assurance maladie

Pour un *membre de votre famille* ne voyageant pas avec *vous* :

- le cas échéant, le certificat médical établi par un *médecin* indiquant que le pronostic vital est engagé
- le cas échéant, le bulletin d'hospitalisation

Décès

- le cas échéant, la copie du certificat de décès
- le cas échéant, les coordonnées du notaire en charge de la succession
- le cas échéant, la copie de la déclaration de décès de *notre animal d'assistance*

Quarantaine

- le justificatif délivré par les autorités compétentes

Accident de la circulation

- le cas échéant, le certificat médical établi par un *médecin* attestant d'un besoin de soins médicaux
- le cas échéant, la copie de la facture de réparation du véhicule
- le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile

Convocation à une procédure judiciaire

- la convocation émanant de l'Administration

Résidence principale inhabitable

- l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur multirisques habitation

- en cas de cambriolage ou d'acte de vandalisme, la copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police

Impossibilité pour le transporteur de vous acheminer sur votre lieu de destination

- l'attestation établie par le transporteur indiquant qu'il ne peut pas vous acheminer à votre destination ainsi que le motif de cette impossibilité
- tout justificatif établi par l'organisme de voyage précisant le montant des frais prépayés restant à votre charge suite à l'arrivée retardée

Licenciement

- la copie du contrat de travail
- la copie de la lettre signifiant le licenciement

Obtention d'un emploi à durée indéterminée

- la copie de la lettre d'embauche ou du contrat de travail

Déménagement lié à une mutation professionnelle

- la copie de l'avenant signé au contrat de travail, mentionnant la date et le lieu de la mutation
- le justificatif de résidence principale initiale

Premier intervenant

- la copie de la convocation

Convocation pour une procédure d'adoption

- la copie de la convocation dans le cadre de la procédure d'adoption

Réaffectation ou modification des dates de congés (forces armées)

- tout justificatif attestant de la réaffectation ou modification des dates de congés émanant de l'autorité hiérarchique

Contre-indication médicale au vaccin

- le certificat médical de contre-indication au vaccin

Vol des documents de voyage

- la copie du dépôt de plainte circonstancié établi par les autorités de police
- tout justificatif prouvant que les démarches ont été initiées pour obtenir les documents de remplacement dans un délai permettant de conserver les dates de voyage initialement prévues

Refus de visa touristique

- la copie de la lettre nominative de refus du visa délivrée par l'autorité compétente

Impossibilité pour votre famille de vous héberger en raison du décès, de la maladie, blessure ou problème de santé grave d'un membre de son foyer

- le cas échéant, le certificat de décès
- le cas échéant, le certificat médical établi par un médecin attestant de la maladie, blessure ou problème de santé grave
- tout justificatif prouvant que vous deviez être hébergé par votre famille

Evacuation obligatoire

- le document émanant des autorités gouvernementales du pays de destination ordonnant l'évacuation obligatoire

Divorce ou séparation de corps

- la copie de l'assignation en divorce ou séparation de corps ou de l'accusé réception de la requête adressée au Juge des affaires familiales

Panne mécanique du véhicule lors du préacheminement

- la copie de la facture de réparation et/ou de remorquage du véhicule
- le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile

Vol du véhicule utilisé pour le préacheminement ou pendant le voyage

- la copie du dépôt de plainte

Echec à l'examen final ou redoublement de l'année scolaire

- tout justificatif émis par votre établissement scolaire prouvant l'échec à l'examen ou le redoublement de l'année scolaire en cours

Attaque terroriste

- tout justificatif attestant d'une attaque terroriste indiquant sa date et son lieu de survenance

Impossibilité pour votre famille de vous héberger en raison du décès, de la maladie, blessure ou problème de santé grave d'un membre de son foyer

- le cas échéant, le certificat de décès
- le cas échéant, le certificat médical établi par un médecin attestant de la maladie, blessure ou problème de santé grave
- tout justificatif prouvant que vous deviez être hébergé par votre famille

Evacuation obligatoire

- le document émanant des autorités gouvernementales du pays de destination ordonnant l'évacuation obligatoire

Panne mécanique du véhicule au cours de votre voyage

- la copie de la facture de réparation et/ou de remorquage du véhicule
- le cas échéant, l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur automobile

Vol du véhicule utilisé pendant le voyage

- la copie du dépôt de plainte

Attaque terroriste

- tout justificatif attestant d'une attaque terroriste indiquant sa date et son lieu de survenance

Présence requise au travail

Vos congés sont modifiés ou annulés par votre employeur :

- les copies de l'accord préalable des congés payés et de la modification des dates de ces congés
- la copie du bulletin de salaire sur lequel figure le récapitulatif des congés payés pour le mois du voyage ou une attestation de l'employeur

Les locaux de votre entreprise sont inutilisables en raison d'un incendie, une inondation, un cambriolage, un acte de vandalisme ou une catastrophe naturelle :

- tout justificatif prouvant votre qualité de propriétaire ou dirigeant de l'entreprise
- l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur multirisques habitation
- en cas de cambriolage, la copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police

Votre entreprise est directement impliquée dans une fusion ou une acquisition :

- tout justificatif prouvant votre qualité de propriétaire ou dirigeant de l'entreprise
- tout justificatif officiel et daté annonçant la fusion ou une acquisition

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.
- Lorsque la transaction est effectuée sur un site internet hébergé en France, l'espace virtuel constitué par ses pages web est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

2. Validité territoriale

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

3. Faculté de renonciation

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

a. Cas de renonciation

· Multi-assurance

- Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, en cas de souscription à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant **un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire**, peut 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. L'Assureur accepte que cette renonciation intervienne dans un délai de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du présent contrat.
- Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.

b. Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, *vous* pouvez exercer cette faculté en *nous* retournant une lettre ou tout autre support durable dûment daté et signé avant l'expiration du délai indiqué ci-dessus à compter de la date de conclusion du présent contrat.

Vous pouvez, s'il *vous* souhaitez, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :

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

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

Si *vous* exercez cette faculté, le contrat sera résilié à sa date d'effet. *Vous* serez remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de sa 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 fausses déclaration

a. En cas de fausse déclaration à la souscription

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de *votre* part dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du *contrat* dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances.
- L'omission ou la déclaration inexacte de *votre* part dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :
- si elle constatée avant tout sinistre :
Nous avons le droit :
 - soit de maintenir le *contrat* moyennant une augmentation de prime,
 - 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, ni la Garantie Individuelle accident.

7. Subrogation dans vos droits et actions

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

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

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

8. Prescription

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

· Article L114-1 du Code des assurances

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

· Article L114-2 du Code des assurances

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

· Article L114-3 du Code des assurances

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

Information complémentaire

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

Concernant la Garantie Responsabilité civile, le délai ne court qu'à compter du jour où un tiers porte à votre connaissance son intention d'obtenir indemnisation de *votre* part, à la condition que son action ne soit pas prescrite, conformément à l'article 2226 du Code civil.

Concernant la Garantie Individuelle accident, le délai de prescription est porté à dix (10) ans lorsque l'action est exercée par vos ayants droit.

9. Modalités d'examen des réclamations

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

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

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

• Par voie électronique : www.mediation-assurance.org

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

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

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

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (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 AWP P&C à l'occasion du présent *contrat*, sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes les notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-après.

11. Protection des données à caractère personnel

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

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

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

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, *vous* pouvez exercer *votre* droit d'accès aux données *vous* concernant et les faire rectifier en *nous* contactant par mail à l'adresse suivante :

informations-personnelles@votreassistance.fr

(ou en envoyant un courrier à l'adresse AWP France SAS, Département Protection des Données Personnelles, 7 rue Dora Maar, 93488 Saint-Ouen Cedex).

Vous êtes informé 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 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.

13. Mentions légales

Les garanties sont assurées par AWP P&C - SA au capital social de 18 510 562,50 € - 519 490 080 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint Ouen sur Seine - Entreprise privée régie par le Code des assurances.

Elles sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS - SAS au capital social de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint Ouen sur Seine - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>.

La sécurité de vos données personnelles nous importe

AWP P&C, entité d'Allianz Partners SAS, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger *vo*tre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **AWP P&C** (« *Nous* », « *Notre* ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles *vous* concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » *vous* concernant.

En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.

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 *vo*tre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que <i>vo</i> tre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Devis et souscription du contrat d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel <i>vous</i> êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
<ul style="list-style-type: none"> • Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les 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.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas <i>vo</i>tre consentement exprès.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer <i>vo</i>tre niveau de satisfaction et de l'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous avons un intérêt légitime à <i>vous</i> contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, <i>vous</i> avez le droit de <i>vous</i> y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> • À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas <i>vo</i>tre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de <i>no</i>tre intérêt légitime. Toutefois, nous nous 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 <i>no</i>tre société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
<ul style="list-style-type: none"> • Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et <i>vo</i>tre consentement n'est plus requis.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.
<ul style="list-style-type: none"> Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance 	<ul style="list-style-type: none"> Nous pouvons traiter et partager vos données à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurance, avec lesquelles nous avons signé ou nous signerons des accords de coassurance ou de réassurance. 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. 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 nous 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).

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, 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 peut accéder 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 :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici https://www.allianz-partners.com/en_US/allianz-partners---binding-corporate-rules-html. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous

pouvez prendre connaissance des mesures de protection que *nous* mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en *nous* contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, *vous* avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer *votre* consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si *vous* avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par *nos* services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour *votre* usage personnel ou celui de *votre* nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en *nous* contactant comme indiqué à la section 9.

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

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, *vous* avez le droit de *vous* opposer au traitement de vos données personnelles par *nos* services, ou de solliciter auprès de *notre* société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois *votre* demande transmise, *nous* ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous *nous* vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance.
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment *nous* contacter (UNIQUEMENT POUR LES QUESTIONS RELATIVES AUX DONNEES PERSONNELLES) ?

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 France SAS

Département Protection des Données Personnelles

7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

10. À quelle fréquence mettons-*nous* à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.