

# ASSURANCE VOYAGE

Document d'information sur le produit d'assurance  
Compagnie : AWP P&C - Entreprise d'assurance française  
Produit : Solution Hébergement



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 Solution Hébergement est un contrat temporaire qui offre lors de toute location ou de tout séjour hôtelier, des garanties d'assurances en cas d'annulation, retard d'avion ou de train, dommages aux bagages, responsabilité civile vie privée à l'étranger et villégiature, véhicule de remplacement et interruption de séjour, ainsi que des prestations d'assistance aux voyageurs.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ **Annulation Optimum**  
Remboursement des frais d'annulation (plafond : 32 000 € par hébergement assuré)
- ✓ **Dommages aux bagages**  
Indemnisation des dommages dont vol (plafond : 1 200 € par assuré et par sinistre dont 600 € en cas de vol des objets de valeur)  
Remboursement des biens de première nécessité en cas de retard dans l'acheminement des biens sur le lieu de séjour (plafond : 300 €)
- ✓ **Assistance aux voyageurs**  
Assistance rapatriement  
Assistance des enfants mineurs  
Frais médicaux et d'hospitalisation, d'urgence à l'étranger (plafond : 30 000 € et 300 € pour frais dentaires urgents)  
Frais de recherche et/ou de secours (plafond pour chaque type de frais : 1 500 € par assuré et par sinistre)  
Assistance en cas de décès : rapatriement du corps, frais funéraires (plafond : 2 300 €)  
Assistance juridique à l'étranger : remboursement des honoraires d'avocat (plafond : 3 000 €), avance sur caution pénale (plafond : 30 000 €)
- ✓ **Retard de transport**  
Remboursement des frais supplémentaires d'attente : repas, rafraîchissement, première nuit d'hôtel, transfert (plafond : 100 € par assuré et par période d'assurance, maximum 400 € pour l'ensemble des assurés)
- ✓ **Responsabilité civile vie privée à l'étranger et villégiature**  
Tout dommage confondu corporel, matériel et immatériel consécutifs (plafond : 4 500 000 € par événement dont 45 000 € pour dommages matériels et immatériels consécutifs)
- ✓ **Véhicule de remplacement**  
Mise à disposition d'un véhicule de location (plafond : 4 jours maximum)
- ✓ **Interruption de séjour**  
Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours d'hébergement non utilisé (plafond : 32 000 € par hébergement assuré)

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



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les personnes ayant leur domicile hors d'Europe
- ✗ Les voyages supérieurs à 90 jours consécutifs et supérieurs à 3 ans



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

#### Principales exclusions :

- ! Les dommages consécutifs à une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré, le suicide ou la tentative de suicide de l'assuré
- ! Les dommages consécutifs à la consommation d'alcool et/ou l'absorption par l'assuré de médicaments, drogues ou toute substance stupéfiante mentionné au Code de la santé publique, non prescrite médicalement
- ! Les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidées pour laquelle l'assuré est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement
- ! Les conséquences des maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance
- ! L'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro
- ! Les vols commis par le personnel de l'assuré dans l'exercice de ses fonctions, commis sans effraction, ou dans un lieu non privatif
- ! Les dommages ou détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures, de taches, d'accident de fumeur

#### Principales restrictions :

- ! Pour la garantie Annulation : franchise de 30 € ou de 20% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 150 € par hébergement en cas d'annulation suite à des attentats, catastrophes naturelles ou autres événements aléatoires
- ! Pour la garantie Dommages aux bagages : franchise de 30 € par assuré et par sinistre
- ! Pour la garantie Responsabilité civile vie privée à l'étranger et villégiature : franchise de 75 € par sinistre
- ! Pour la garantie Frais médicaux et d'hospitalisation, d'urgence à l'étranger : franchise de 30 € par sinistre



## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ La garantie Annulation s'applique dans le monde entier, à l'exclusion de la Corée du Nord.
- ✓ Les autres garanties s'appliquent dans le ou les pays visités pendant le voyage, à l'exclusion de la Corée du Nord. La liste, mise à jour, de l'ensemble des pays non couverts est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante : <https://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 même de la souscription du contrat et par tout moyen auprès de l'organisme ou l'intermédiaire habilité.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La couverture prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime pour toute location ou séjour hôtelier d'une durée maximum de 2 mois consécutifs.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

S'agissant d'un contrat temporaire, aucune résiliation n'est possible à l'initiative de l'assuré.

## Notice d'information valant Conditions Générales Solution Hébergement

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 sont remises lors de votre souscription.

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 et ceux de l'Assureur et répondent aux questions éventuelles que vous vous posez.

### Qui est l'Assureur ?

#### AWP P&C

Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros, 519 490 080 RCS Bobigny, siège social : 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen  
Entreprise privée régie par le Code des assurances.

### A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat s'adresse à toute personne ayant réservé auprès d'un organisme ou d'intermédiaire habilité, une location ou un séjour hôtelier d'une durée maximum de deux (2) mois, non renouvelable pour un même séjour, sous réserve des conditions ci-après.

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

Vous devez avoir votre domicile en Europe.

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue par l'organisme ou l'intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit n'ait commencé.

### Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Le contrat est valable à compter de sa date de souscription pour toute location ou séjour hôtelier d'une durée maximum de deux (2) mois consécutifs et vendu par un organisme ou intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues aux « Dispositions Administratives ».

### Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

- Ce sont, parmi les garanties listées ci-après, celles correspondant à la formule souscrite et qui figurent 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 montants de garanties et des franchises. Ce tableau est complété par la liste des exclusions communes à toutes les garanties ainsi que les exclusions spécifiques à chacune des garanties.

### 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 dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article 3 « Faculté de renonciation ».
- ✓ Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

**Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :**

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 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 nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.**

**Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat à l'article 3 « Faculté de renonciation ».**

- ✓ 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 dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article 11 « Modalités d'examen des réclamations ».

**Besoin urgent d'assistance médicale****► Contactez-nous (24/24)****Au 00 33 (0)1 42 99 02 02****► Veuillez nous indiquer :**

Votre N° de contrat

Qui a besoin d'aide ?

Où ? Pourquoi ?

Qui s'occupe du malade ?

Où, quand et comment peut-on le joindre?

**Demande d'indemnisation****►** Pour enregistrer immédiatement votre demande d'indemnisation, connectez-vous sur :<https://indemnisation.mondial-assistance.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

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.

## Conditions Générales : Solution Hébergement

Les garanties de votre contrat, à l'exception des garanties d'assistance, sont régies par le Code des assurances.

Votre contrat se compose des présentes Conditions Générales, complétées par vos Conditions Particulières.

Parmi les garanties définies ci-après, celles que vous avez choisies figurent dans vos Conditions Particulières, selon la formule que vous avez souscrite et pour laquelle vous avez acquitté la prime correspondante.

Ces garanties s'appliquent aux locations ou séjours hôteliers d'une durée maximum de deux mois, non renouvelable pour un même séjour.

Lisez attentivement vos Conditions Générales. Elles vous précisent nos droits et obligations respectifs et répondent aux questions que vous vous posez.

### DÉFINITIONS

Certains termes sont fréquemment utilisés dans nos contrats d'assurance. Nous vous indiquons ci-après la signification qu'il convient de leur donner.

#### • DÉFINITION DES INTERVENANTS AU CONTRAT

##### ASSURÉ :

- le souscripteur,
  - les personnes désignées dans vos Conditions Particulières,
- à condition que leur domicile soit situé en Europe.

**NOUS :** AWP P&C, c'est-à-dire l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat d'assurance. Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP France SAS, ci-après désignée sous la dénomination commerciale « Mondial Assistance »,

**SOUSCRIPTEUR :** le signataire des Conditions Particulières qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance.

**VOUS :** la ou les personnes assurées.

#### • DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

**ACCIDENT :** tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

**AYANT DROIT :** personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

**BIENS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ :** effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

**CATASTROPHE NATURELLE :** événement provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel.

**DOMICILE :** lieu de résidence habituelle qui détermine l'exercice de vos droits civiques et situé en Europe.

**DOMMAGE CORPOREL :** toute atteinte corporelle (blessure, décès) subie involontairement par une personne physique.

**DOMMAGE IMMATÉRIEL CONSÉCUTIF :** tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice et qui est la conséquence directe ou indirecte d'un dommage corporel ou matériel garanti.

**DOMMAGE MATÉRIEL :** toute détérioration ou destruction accidentelle d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.

**ÉPIDÉMIE :** maladie contagieuse dont la propagation constitue une épidémie selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente de votre pays de domicile.

**EUROPE :** Union Européenne (y compris les collectivités territoriales d'outre-mer suivantes : la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane) et Suisse.

**ÉVÉNEMENT ALÉATOIRE :** toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré.

**FRAIS DE RECHERCHE :** frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que vos compagnons de voyage, se déplaçant spécialement à l'effet de vous rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

**FRAIS DE SECOURS :** frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

**FRAIS DE SERVICE :** frais exigés lors de la réservation du voyage par le loueur ou l'organisateur de votre séjour et correspondant à l'élaboration du dossier de voyage.

**FRAIS D'HÉBERGEMENT :** frais supplémentaires d'hôtel et de téléphone avec nous, consécutifs à un événement garanti, à l'exclusion des frais de restauration et de boisson.

**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, à l'exclusion des frais d'inhumation, 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 pathologie.

**FRANCE METROPOLITAINE :** territoire européen de la France (y compris les îles proches de l'océan Atlantique, de la Manche et de la mer Méditerranée), à l'exception des collectivités d'outre-mer.

**FRANCHISE :** part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Les montants de franchise se rapportant à chaque garantie sont précisés au tableau des montants de garanties et des franchises.

**IMMOBILISATION :** maintien total au domicile consécutif à la visite d'un médecin et à la délivrance d'un certificat médical.

**INCAPACITÉ PERMANENTE :** perte définitive, partielle ou totale, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage par référence au barème droit commun et est établie par expertise médicale.

**INCAPACITÉ TEMPORAIRE :** perte limitée dans le temps de la capacité fonctionnelle d'une personne impliquant, au jour de l'annulation, la cessation de toute activité y compris professionnelle, et ayant donné lieu à une constatation et un suivi par un médecin, ainsi qu'à l'observation d'un traitement médicamenteux.

**LIMITE PAR ÉVÉNEMENT :** montant maximum garanti pour un même événement donnant lieu à sinistres, quel que soit le nombre d'assurés au contrat.

**MAGHREB :** Algérie, Maroc, Tunisie.

**OBJETS DE VALEUR :** les bijoux, les objets façonnés avec du métal précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les fourrures, les fusils de chasse, le matériel photographique, cinématographique, informatique et téléphonique mobile, le matériel d'enregistrement et de reproduction de son, d'image, ainsi que les accessoires de ces matériels, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à 500 €.

**PANDEMIE :** épidémie déclarée comme pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente de votre pays de domicile.

**PAYS NON COUVERTS :** Corée du Nord. La liste, mise à jour, de l'ensemble des Pays non couverts est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante : [www.mondial-assistance.fr/pays-exclus](http://www.mondial-assistance.fr/pays-exclus)

**PRESCRIPTION :** période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

**QUARANTAINE :** mise à l'écart, décidée par une autorité compétente, d'une personne qui a été exposée ou est susceptible d'avoir été exposée à une maladie contagieuse dont la propagation est déclarée comme épidémie ou pandémie.

**Le confinement qui s'applique plus largement à une partie ou à l'ensemble d'une population ou d'une zone géographique est exclu.**

**RESPONSABILITÉ CIVILE :** obligation de réparer les conséquences d'un dommage causé à un tiers par son fait ou du fait des personnes dont on est responsable ou du fait des choses dont on a la garde.

**RETARD D'AVION :** décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet ou son bulletin d'inscription au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose l'organisateur du voyage selon ses Conditions Générales de vente.

**RETARD DE TRAIN :** décalage entre l'heure d'arrivée annoncée au passager sur son billet de train et l'heure effective à laquelle le train arrive en gare de destination.

**SÉJOUR :** séjour d'une durée maximum de deux mois, organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

**SEUIL D'INTERVENTION :** nombre d'heures de retard, indiqué dans le tableau des montants de garanties et des franchises, à partir duquel sont versées les indemnités « Retard d'avion ou de train ».

**SINISTRE :** toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre, l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

**SUBROGATION :** action par laquelle nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages afin d'obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées à la suite d'un sinistre.

**TIERS :** toute personne physique ou morale, à l'exclusion :

- de la personne assurée,
- des membres de sa famille,
- des personnes l'accompagnant,
- de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

**TRAJET** : itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

**VÉHICULE** : voiture, remorque, caravane, remorque de camping-car d'un poids total en charge inférieur à 3,5 tonnes, non utilisée même à titre occasionnel, pour le transport onéreux de voyageurs ou de marchandises. Le véhicule, quel que soit son âge, doit avoir satisfait à la réglementation en vigueur en matière de contrôle technique.

On entend également par véhicule les motos d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm<sup>3</sup>.

**VOL RÉGULIER** : vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'« Official Airlines Guide ».

**VOL « CHARTER »** : vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

### TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

Les garanties de votre contrat s'appliquent dans le pays de destination mentionné aux Conditions Particulières, pour des séjours n'excédant pas deux mois non renouvelables.

Vous êtes également couvert lors de vos déplacements privés d'une durée inférieure à deux mois dans la zone géographique se rapportant à votre pays de destination. Par zone géographique, on entend l'Europe et le Maghreb pour la zone 1 et le monde entier pour la zone 2, à l'exclusion des pays non couverts.

La garantie « Véhicule de remplacement » s'applique uniquement en Europe et Maghreb.

### LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie, nous n'assurons jamais les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, prises d'otage, la manipulation d'armes ;
2. votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense ;
3. tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;
4. vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide ;
5. votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement ;
6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur de votre voyage en application des titres VI et VII de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de sur-réservation ;
7. votre refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité ;
8. sauf mentions contraires dans les garanties, les conséquences d'une épidémie ou pandémie.

### LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

#### ANNULATION OPTIMUM

#### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque vous annulez votre réservation, le loueur ou l'organisateur de votre séjour peut maintenir à votre charge tout ou partie du prix de la location ou du séjour hôtelier, appelés frais d'annulation ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche. Ils sont calculés selon un barème précisé dans les Conditions Générales de vente de votre séjour.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés, sous déduction de la franchise dont le montant figure au tableau des montants de garanties et des franchises.

#### 2. LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION

L'annulation, notifiée avant votre départ, doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement votre départ.

**2.1. Une incapacité temporaire ou permanente** y compris liée à une épidémie/pandémie de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,

- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- votre remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée, pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures, directement consécutive :
  - à une maladie ou à un accident,
  - aux complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>ème</sup> semaine,
  - aux suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident qui a été constaté avant la réservation de votre séjour.

**Il appartient à l'assuré de prouver tous les éléments constitutifs de l'incapacité temporaire ou de l'incapacité permanente telle que définie dans le présent contrat. Si vous ne pouvez pas établir par ceux-ci, la survenance au moment de l'annulation de l'incapacité temporaire ou permanente, nous pouvons refuser votre demande.**

**2.2. Le décès** y compris lié à une épidémie/pandémie de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, ainsi que ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- votre remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée, pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
- un autre membre de votre famille.

**2.3. Des dommages matériels graves consécutifs à :**

- un cambriolage,
  - un incendie,
  - un dégât des eaux,
  - un événement climatique,
- nécessitant impérativement votre présence sur place au jour prévu pour votre départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :
- votre résidence principale ou secondaire,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

**2.4. Une contre-indication de vaccination, des suites de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif** nécessaire pour la destination de votre voyage, à condition que celle-ci ait fait l'objet d'un avis médical favorable, matérialisé préalablement à la réservation de votre hébergement.

**2.5. Des dommages graves à votre véhicule survenant dans les 48 heures précédant votre départ**, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur votre lieu de séjour final.

**2.6. Un accident ou une panne de votre moyen de transport survenu lors de votre préacheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures**, vous ayant fait manquer le vol réservé pour votre départ, et à condition d'avoir pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement.

**2.7. Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.**

**2.8. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

**2.9. Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre d'études supérieures**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage assuré et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.

#### 2.10. Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger, dans la ou les villes de destination ou de séjour.

La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
- le ministère des affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour,
- l'impossibilité pour le loueur ou l'organisateur de votre séjour de vous proposer un autre lieu de destination ou un séjour de substitution,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre séjour.

**L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au tableau des montants de garanties et des franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites au voyage en même temps que vous.**

#### 2.11. Une catastrophe naturelle survenant à l'étranger, dans la ou les villes de destination ou de séjour.

La garantie vous est acquise en cas de catastrophe naturelle, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
- l'impossibilité pour le loueur ou l'organisateur de votre séjour de vous proposer un autre lieu de destination ou un séjour de substitution,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre séjour.

**L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au tableau des montants de garanties et des franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites au voyage en même temps que vous.**

#### 2.12. Un autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour.

Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du séjour. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

**Si vous ne pouvez pas établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations et si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits, nous pouvons refuser votre demande.**

**L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au tableau des montants de garanties et des franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites au séjour en même temps que vous.**

#### 2.13. La quarantaine de vous-même ou d'une personne assurée vous accompagnant à condition qu'elle débute avant le départ et se termine pendant les dates du voyage.

#### 2.14. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus (articles 2.1. à 2.13.), d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, vous deviez voyager seul ou à deux.

**Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation Optimum ». Dans le cadre des articles 2.1 et 2.2, cette disposition est étendue à 6 personnes maximum.**

### 3. LE RETARD DE DÉPART

Si votre empêchement est consécutif à l'un des événements mentionnés ci-dessus et ne provoque qu'un retard de départ, nous vous permettons de rejoindre votre destination initiale de séjour, si votre titre de transport n'est pas revalidable.

- Vous devez nous informer immédiatement, sous peine de non garantie. Nous nous chargeons d'organiser votre nouveau départ.
- Cette garantie est limitée au montant des frais que nous aurions pris en charge si vous aviez annulé votre séjour le jour où vous avez eu connaissance de l'empêchement.
- Vous devez nous restituer les titres de transport non utilisés.

### 4. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons, dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garanties et des franchises, le montant des frais d'annulation facturés par le loueur ou l'organisateur de votre séjour, en application du barème contractuel figurant dans ses Conditions Générales de vente.

Les frais de service sont remboursables, selon les mêmes conditions, dans la mesure où ils font partie du montant assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.

**Les frais de pourboire, de visa et les autres frais en dehors des frais de service, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.**

En cas d'annulation d'une partie seulement des personnes assurées, nous prenons en charge les loyers correspondant à leur participation afin de permettre aux autres membres assurés de bénéficier de leur séjour, sous réserve que les personnes qui annulent ne soient pas remplacées.

A la suite d'une réservation d'un séjour hôtelier, si la personne assurée sur le même contrat que vous, annule pour un motif garanti, nous prenons en charge votre supplément single pour vous permettre d'effectuer le séjour prévu.

Si vous choisissez de modifier vos dates de séjour, plutôt que de l'annuler, en raison de la survenance de l'un des événements garantis, nous vous remboursons les frais de modification.

**Notre indemnisation est toujours limitée au montant des frais qui vous auraient été facturés si vous aviez informé le loueur ou l'organisateur de votre séjour, le jour de la survenance de l'événement.**

### 5. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties (hormis à l'article 8), sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :**

- 5.1. toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
- 5.2. les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- 5.3. les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;
- 5.4. les complications de grossesse au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine et, dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;
- 5.5. la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- 5.6. le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril, et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins deux jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ ;
- 5.7. la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- 5.8. les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 5.9. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
- 5.10. tout événement survenu entre la date de réservation de votre hébergement et la date de souscription du présent contrat.

### 6. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS D'ANNULATION

En cas de sinistre, vous devez informer le loueur ou l'organisateur de votre séjour de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, télégramme, déclaration contre récépissé) dès la survenance de l'événement empêchant votre départ.

Vous devez nous déclarer le sinistre **dans les cinq jours ouvrés** où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

**Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant :**

<https://indemnisation.mondial-assistance.fr>

**Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.**

**L'assuré peut également contacter l'assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) au n° 01 42 99 03 95**

**Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif de votre annulation et d'évaluer le montant de votre indemnisation.

Si le motif de votre annulation est médical, vous pouvez, si vous le souhaitez, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention du médecin conseil de l'assureur.

## ASSISTANCE AU VOYAGEUR

### 1. L'OBJET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

**Dès lors que vous faites appel à notre assistance, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement à notre service Assistance.**

#### ➤ **ASSISTANCE ACCIDENT, MALADIE ET IMPRÉVU**

##### 1.1. Assistance Rapatriement

**Si votre état de santé nécessite un rapatriement**, nous vous assistons de la façon suivante.

##### • **Organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier**

Nous organisons et prenons en charge le retour à votre domicile en Europe ou le transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci et/ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par votre état de santé.

En cas de maladie liée à une épidémie/andémie, nous pouvons organiser et prendre en charge votre transport vers l'établissement hospitalier le plus apte à prodiguer les soins exigés par votre état de santé.

##### • **Remboursement de vos frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant**

Nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, vos frais supplémentaires d'hébergement et ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant, depuis le jour de votre immobilisation **jusqu'au jour de votre rapatriement** à votre domicile en Europe.

##### • **Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs**

Nous organisons et prenons également en charge, après accord de notre service médical, le voyage d'une personne assurée se trouvant avec vous sur place pour lui permettre de vous accompagner et/ou le retour au domicile des enfants mineurs qui voyageaient avec vous si aucun membre majeur de votre famille n'est présent sur place à leur côté et si votre rapatriement a lieu plus de 24 heures avant la date de leur retour initial.

**Cette prestation est également accordée en cas de votre maladie liée à une épidémie/pandémie.**

#### **IMPORTANT :**

**Les décisions sont prises en considération de votre seul intérêt médical et appartiennent exclusivement aux médecins de Mondial Assistance en accord avec les médecins traitant locaux.**

**Nos médecins se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec votre médecin traitant habituel, afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à votre état de santé. Votre rapatriement est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.**

**Si vous refusez de suivre les décisions prises par notre service médical, vous nous déchargeriez de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perdriez tout droit à prestation et indemnisation de notre part.**

**Par ailleurs, nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.**

**Femmes enceintes :** En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies, et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le

départ, présentation d'un certificat médical, demande de l'accord médical de la compagnie...

En cas de nécessité, et sous réserve des conditions exposées ci-dessus, nous organisons votre transport par avion à la condition expresse que les médecins et/ou les compagnies aériennes ne s'y opposent pas.

##### 1.2. Hospitalisation sur place

##### • **Prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet**

Si vous êtes hospitalisé sur place **plus de 3 jours, ou plus de 48 heures** si vous êtes mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagnait pendant votre séjour :

- nous prenons en charge le trajet aller/retour d'un membre de votre famille resté en Europe afin qu'il se rende à votre chevet ;
- nous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais supplémentaires d'hébergement exposés par cette personne **jusqu'au jour de votre rapatriement éventuel.**

**Cette prestation ne se cumule pas avec la garantie « Organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs ».**

##### • **Prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs**

Si vous êtes hospitalisé sur place alors qu'au moins un enfant mineur vous accompagnait et qu'aucun autre membre majeur de votre famille n'est présent à leur côté, nous prenons en charge le trajet aller et retour d'une personne de votre choix résidant en Europe ou d'une hôtesse Mondial Assistance, afin d'accompagner le retour de cet enfant à votre domicile en Europe.

##### 1.3. Frais supplémentaires sur place

**Si vous êtes soigné sur place et que votre état de santé (y compris en cas de maladie liée à une épidémie/pandémie) ne nécessite pas un rapatriement ou si le rapatriement intervient après la date de fin du séjour initialement prévue**, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises :

- **frais supplémentaires d'hébergement :**  
vos frais supplémentaires d'hébergement et ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou une personne assurée au titre du présent contrat, vous accompagnant ;
- **frais de transport pour reprendre le voyage interrompu :**  
les frais de transport que vous engagez pour reprendre le voyage interrompu, dans la limite des sommes que nous aurions engagées pour le retour à votre domicile en Europe.

##### 1.4. Frais de recherche et/ou de secours

Nous vous remboursons les frais de recherche en mer ou en montagne et/ou les frais de secours engagés dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

##### 1.5. Envoi de médicaments sur place

**Si vous séjournez à l'étranger et que vous avez besoin de médicaments introuvables sur place :**

- sous réserve de l'accord de votre médecin traitant prescripteur, nous prenons en charge l'envoi de médicaments introuvables sur place, **s'ils sont indispensables à un traitement curatif en cours, à condition qu'aucun médicament équivalent ne puisse vous être prescrit sur place et que les règlements sanitaires ou douaniers nationaux ou internationaux ne s'opposent pas à une telle expédition ;**
- nous vous faisons parvenir ces produits dans les meilleurs délais. **Toutefois, nous ne pouvons être tenus pour responsables des délais imputables aux organismes de transport sollicités ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.**

Vous engagez à nous rembourser ces médicaments dans un délai de trois mois à compter de leur réception. Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

##### 1.6. Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de votre voiture

**Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre voiture** pour rejoindre votre domicile en Europe et qu'aucun des passagers qui vous accompagnait ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour la ramener à votre domicile en Europe par l'itinéraire le plus rapide.

**Vos frais d'hôtellerie, de restauration, de carburant, de péage et de stationnement restent à votre charge.**



**Cette garantie vous est accordée si votre voiture est en parfait état de marche, répond aux règles du Code de la route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire.**

**1.7. Soutien psychologique en cas de traumatisme important à la suite d'une maladie ou d'un accident garanti**

Nous mettons à votre disposition notre service d'écoute et d'accompagnement téléphonique, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

**1.8. Assistance retour anticipé**

Nous organisons et prenons en charge, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour votre retour à domicile ne peuvent pas être utilisés :

- soit votre retour à domicile et, si nécessaire, celui des membres de votre famille assurés, et vous accompagnant,
- soit le trajet aller/retour d'une des personnes assurées au titre du présent contrat, et figurant sur le même bulletin de souscription.

Vous pouvez bénéficier de cette prestation dans les cas suivants :

- **en cas de maladie (y compris liée à une épidémie/pandémie) ou d'accident, entraînant une hospitalisation d'urgence, débutant pendant la durée de votre séjour** et engageant le pronostic vital selon avis de notre service médical, de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, de votre tuteur légal, de votre frère ou de votre sœur, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage.

**Par hospitalisation d'urgence nous entendons** tout séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est à dire non programmée et ne pouvant être reportée ;

- **afin d'assister aux obsèques, suite au décès** de votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage et vivant en Europe ;
- **en cas de dommages matériels** consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à un événement naturel, rendant votre présence sur place indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives, et atteignant à plus de 50% :
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

**1.9. Assistance en cas de vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport**

En cas de vol de vos papiers d'identité, de vos cartes de crédit et/ou de vos titres de transport :

- nous pouvons vous conseiller les démarches à effectuer,
- si vous ne disposez plus d'aucun moyen de paiement :
  - nous vous accordons une avance de fonds d'un montant ne pouvant excéder le plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises,
  - nous organisons votre retour ou la poursuite de votre voyage, **les frais engagés restant à votre charge.**

Dans ce cas, vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition des fonds ou de la date de votre retour, pour nous rembourser cette avance ou les frais engagés par nous pour votre compte.

Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

**1.10. Assistance complémentaire aux personnes**

Lorsque, au cours de votre séjour, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident, entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivant votre retour à domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France métropolitaine et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19h.

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes.

• **Garde malade**

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à

votre chevet, à concurrence de la limite fixée au tableau des montants de garanties et des franchises.

Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer des soins.

• **Livraison de médicaments**

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer :

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,
- nous vous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous remboursez au moment même où ceux-ci vous seront apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

• **Livraison de repas et des courses ménagères**

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises, à concurrence d'une livraison par semaine,
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de quatre livraisons par semaine.

• **Aide-ménagère**

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère dans la limite de durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises réparties sur 4 semaines.

• **Garde d'enfants**

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans, résidant à votre domicile :

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h et 19h, dans la limite des disponibilités locales à concurrence de la durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- soit, nous mettons à la disposition de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

• **Soutien pédagogique**

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

Notre garantie s'applique dès le premier jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou secondaire (1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle).

• **Garde des animaux domestiques**

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), **à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.**

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite de 10 jours maximum.

➤ **ASSISTANCE JURIDIQUE**

**1.11. Assistance juridique à l'étranger**

• **Remboursement des honoraires d'avocat**

Lorsqu'une action judiciaire est engagée contre vous, nous vous remboursons les honoraires de votre avocat, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, dans la mesure où :

- le litige n'est pas relatif à votre activité professionnelle,
- le litige n'est pas relatif à l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur,
- les faits reprochés ne sont pas, selon la législation du pays où vous séjournez, susceptibles de sanctions pénales.

• **Avance sur cautionnement pénal**

Si vous êtes incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont vous faites l'objet ne soient pas motivées par :

- le trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
  - votre participation à des mouvements politiques,
  - toute infraction volontaire à la législation du pays où vous séjournez,
- nous vous avançons, dans la limite indiquée au tableau des montants de garanties et des franchises, le montant de la caution pénale légalement exigible.

Dans ce cas, vous disposez d'un délai de trois mois, à compter de la mise à disposition de la somme, pour nous rembourser cette avance.

Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger en outre des frais et intérêts légaux.

## ➤ ASSISTANCE DÉCÈS

### 1.12. Assistance en cas de décès d'une personne assurée

En cas de décès d'une personne assurée, nous organisons et prenons en charge :

- **le transport du corps** du lieu de mise en bière au lieu d'inhumation en Europe,
- **les frais funéraires**, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises,  
**Ces 2 prestations sont également accordées en cas de décès d'une personne assurée lié à une épidémie/pandémie.**
- **les frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée**, l'accompagnant, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour en Europe ne peuvent plus être utilisés du fait de ce décès.

## ➤ FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION D'URGENCE À L'ÉTRANGER

### 1.13. Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger

En cas de maladie (y compris liée à une épidémie/pandémie) ou d'accident, dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, et sous déduction de la franchise figurant dans ce même tableau, nous vous remboursons :

- **Frais restant à votre charge (hors frais dentaires)**  
Si vous engagez hors de France ou hors du pays où vous êtes domicilié, des frais médicaux ou d'hospitalisation sur prescription médicale, nous vous remboursons les frais restant à votre charge (hors frais dentaires) après intervention de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.
- **Frais dentaires d'urgence**  
Nous vous remboursons également les frais dentaires d'urgence restant à votre charge après intervention de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.  
**Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie.**
- **Avance des frais d'hospitalisation**  
En cas d'hospitalisation, nous pouvons procéder à l'avance des frais, par règlement direct au centre hospitalier dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.  
Dans ce cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de trois mois à compter de la date de votre retour de voyage.  
Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger, en outre, des frais et intérêts légaux.

**Nos remboursements et/ou avances cessent le jour où notre service médical estime que votre rapatriement est possible.**

Dans tous les cas, vous vous engagez à présenter votre demande de remboursement auprès de votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auquel vous pouvez prétendre.

## 2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties (hormis à l'article 8), sont également exclus :**

- **Au titre de l'ensemble des garanties assistance :**
  - 2.1. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
  - 2.2. les conséquences des maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation

ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;

- 2.3. les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
  - 2.4. les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
  - 2.5. les conséquences des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
  - 2.6. l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
  - 2.7. les conséquences :
    - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
    - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
    - de l'exposition à des agents incapacitants,
    - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
 qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où vous séjournez ;
  - 2.8. votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
  - 2.9. votre inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par vous des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
  - 2.10. les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique par vous d'un sport aérien (y compris, delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme ;
  - 2.11. les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourriez produire de justificatif ;
  - 2.12. votre inobservation d'interdictions officielles de voyager édictées par les autorités de votre pays de domicile ou du pays de destination.
- **Au titre de la garantie « Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger », sont en outre, exclus :**
    - 2.13. les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;
    - 2.14. les frais d'implant, de prothèse, d'appareillage et d'optique ;
    - 2.15. les frais de vaccination ;
    - 2.16. les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
    - 2.17. les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

## 3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

### 3.1. Pour une demande d'assistance

Vous devez nous contacter ou nous faire contacter par un tiers, dès que votre situation vous laisse supposer un retour anticipé ou des dépenses entrant dans le champ de notre garantie.

Nos services se tiennent à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

**par téléphone au 01 42 99 02 02  
ou au 33 1 42 99 02 02, si vous êtes hors de France**

Il vous sera attribué immédiatement un numéro de dossier et nous vous demanderons de :

- nous préciser votre numéro de contrat,
- nous indiquer votre adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre, ainsi que les coordonnées des personnes qui s'occupent de vous,

- 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.

### 3.2. Pour une demande de remboursement

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés par vous avec notre accord, vous devez nous communiquer tous les justificatifs permettant d'établir le bien fondé de votre demande.

**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.**

### 3.3. Pour la prise en charge d'un transport

Lorsque nous organisons et prenons en charge un transport au titre de nos garanties, celui-ci est effectué en train 1<sup>ère</sup> classe et/ou en avion classe touriste ou encore en taxi, selon la décision de notre service Assistance.

Dans ce cas, nous devenons propriétaires des billets initiaux et vous vous engagez à nous les restituer ou à nous rembourser le montant dont vous avez pu obtenir le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ces titres de transport.

Lorsque vous ne déteniez pas initialement de billet retour, nous vous demandons le remboursement des frais que vous auriez exposés, en tout état de cause, pour votre retour, sur la base de billets de train 1<sup>ère</sup> classe et/ou d'avion classe touriste, à la période de votre retour anticipé, avec la compagnie qui vous avait acheminé à l'aller.

## 4. CADRE DE NOS INTERVENTIONS D'ASSISTANCE

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux et nos prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

**Par ailleurs, nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques, (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), conséquences des effets d'une source de radioactivité ou de tout autre cas fortuit.**

### RETARD D'AVION OU DE TRAIN

#### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard de transport, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, le remboursement de vos frais supplémentaires : de repas, de rafraîchissement, de transfert aller-retour de l'aéroport, de la gare, de la première nuit d'hôtel.

Les frais supplémentaires sont remboursés dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises par personne assurée, sans toutefois dépasser le plafond par événement.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- retard d'avion supérieur à 6 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage à l'assuré ;
- retard de train supérieur à 3 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet de train.

Cette garantie vous est acquise, lors des transports aller et retour, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans vos Conditions Particulières.

#### 2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus les retards consécutifs :**

- 2.1. au retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage ;**
- 2.2. au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;**
- 2.3. aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés, à moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;**

**2.4. à la non-admission à bord, consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.**

### 3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD

Vous devez nous déclarer le sinistre **dans les cinq jours ouvrés** où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

**Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant :**

<https://indemnisation.mondial-assistance.fr>

**Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.**

**L'assuré peut également contacter l'assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) au n° 01 42 99 03 95**

**Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport,
- les justificatifs des dépenses supplémentaires que vous avez effectuées suite au retard de transport.

### DOMMAGES AUX BAGAGES

#### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

##### 1.1. Disparition et détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels

Nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, la disparition et la détérioration accidentelles subies par les bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de voyage, et résultant de :

- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, dès lors que les bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de voyage, lui ont été confiés,
- vol, **sous réserve des dispositions spécifiques au vol des objets de valeur prévues à l'article 1.2.**

##### **Cas particuliers :**

- **Détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique :**  
nous garantissons les détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique lorsque ces objets sont endommagés à l'occasion d'un accident corporel subi par vous.
- **Vol dans un véhicule :**  
nous garantissons, suite à une effraction de votre véhicule entre 7 heures et 22 heures (heure locale), le vol des objets transportés à l'abri des regards dans le coffre.  
Le véhicule doit être non décapotable, entièrement fermé à clé, vitres et toit ouvrant clos.  
**Il vous appartient d'apporter la preuve de l'effraction du véhicule ainsi que la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.**

##### 1.2. Vol des objets de valeur

Nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, le vol des objets de valeur que vous portez sur vous ou que vous utilisez ou que vous avez remis en consigne individuelle ou en dépôt au coffre de l'hôtel.

##### 1.3. Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour

En cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais que vous avez exposés pour l'achat de biens de première nécessité.

#### 2. L'ÉVALUATION ET L'INDEMNISATION DES DOMMAGES

## 2.1. Montant des garanties

### • Disparition et détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée ou par hébergement assuré, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance.

### • Vol des objets de valeur

L'indemnisation en cas de vol des objets de valeur, ne peut excéder 50% du montant de la garantie « Disparition et détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

### • Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour

En cas de retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour, la garantie est accordée à concurrence du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Cette indemnité ne se cumule pas avec celle de la garantie « Disparition et détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

En cas d'application simultanée des deux garanties suite à un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans l'acheminement des bagages sur votre lieu de séjour vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie « Disparition et détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

## 2.2. Calcul de l'indemnité

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Elle est estimée de gré à gré et ne peut jamais excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.

Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle de capitaux prévue par l'article L 121-5 du Code des assurances.

## 3. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

Si vous retrouvez les objets volés ou perdus, **vous devez nous en aviser par lettre recommandée dès que vous en êtes informé :**

- **si nous ne vous avons pas encore indemnisé**, vous devez reprendre possession de ces objets et si la garantie vous est acquise, nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;

- **si nous vous avons déjà indemnisé**, vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise de ces objets moyennant restitution de l'indemnité que nous vous avons réglée, sous déduction des détériorations ou manquants éventuels.

Toutefois, dès lors que vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

## 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- 4.1. le vol, la détérioration, la destruction ou la perte :
  - consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets,
  - survenu au cours d'un déménagement ;
- 4.2. la destruction totale ou partielle, la détérioration et la perte des objets de valeur, de quelque nature que ce soit y compris pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;
- 4.3. les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;
- 4.4. les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;
- 4.5. le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens ;
- 4.6. la destruction résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés ;
- 4.7. la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;
- 4.8. les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes vous accompagnant ;
- 4.9. les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;
- 4.10. les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;
- 4.11. les vols survenus en camping, sous toile de tente ;

## 4.12. les dommages subis par :

- les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
- le matériel à caractère professionnel, les collections de représentant, les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac,
- tout matériel et équipement de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surfs, wake, bâtons, chaussures, ...), les planches à voile, le matériel de golf, les bouteilles de plongée, les vélos, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux, les accessoires automobiles, les objets meublants de caravanes, de camping-cars ou de bateaux,
- les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,
- les consoles de jeux vidéo et leurs accessoires,
- les vêtements et accessoires portés sur vous,
- les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel grave de l'assuré,
- les animaux.

## 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

**Vous devez :**

- **En cas de vol :** déposer plainte, dans les 48 heures, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.
- **En cas de destruction totale ou partielle :** faire constater les dommages, par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable ; à défaut par un témoin.
- **En cas de perte ou destruction partielle ou totale par une entreprise de transport :** faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

**Dans tous les cas, vous devez :**

- prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre ;
- **nous déclarer le sinistre, par lettre recommandée, dans les cinq jours ouvrés** où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure ; ce délai est ramené à **48 heures en cas de vol**.

**En cas d'inobservation du délai de déclaration, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité ;**

- nous contacter :

**Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant :**

<https://indemnisation.mondial-assistance.fr>

**Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.**

**L'assuré peut également contacter l'assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) au n° 01 42 99 03 95**

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour vous permettre de constituer un dossier et vous devrez nous adresser les documents qui justifient votre demande, notamment :

- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- le récépissé du dépôt de plainte,
- le constat de dommage ou de perte établi par le transporteur,
- les factures originales d'achat, de réparation ou de remise en état,
- des photographies (pour les objets de valeur),
- le justificatif de l'effraction du véhicule.

**RESPONSABILITE CIVILE  
VIE PRIVEE A L'ETRANGER ET  
VILLEGIATURE**

## 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

**Lors de séjours n'excédant pas deux mois**, nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que vous pouvez encourir dans le cadre de votre vie privée ou en votre qualité de locataire d'un appartement, d'une maison particulière, d'un bungalow ou d'un mobile home fixes.

### 1.1. Responsabilité civile vie privée à l'étranger

Nous garantissons les conséquences financières de votre responsabilité civile, en application de la législation ou de la

jurisprudence du pays dans lequel vous vous trouvez, en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à un tiers par :
- votre fait,
- le fait de personnes dont vous répondez,
- le fait des choses ou des animaux dont vous avez la garde.

## 1.2. Responsabilité civile villégiature

Nous garantissons les conséquences financières de votre responsabilité civile en tant que locataire pour tous dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à un tiers et résultant :
- d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion,
- d'un dégât des eaux, prenant naissance dans les bâtiments occupés temporairement.

## 2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie vous est acquise pour les hébergements situés dans les pays où vous ne bénéficiez pas d'une assurance de votre responsabilité civile souscrite par ailleurs.

## 3. LES MONTANTS DE GARANTIE

Les garanties sont accordées dans la limite des plafonds figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, étant entendu que :

- la limite par événement figurant au tableau des montants de garanties et des franchises constitue le montant maximum garanti pour un même événement, tous dommages confondus : corporels, matériels et immatériels directement consécutifs,
- une franchise par sinistre, dont le montant est indiqué au tableau des montants de garanties et des franchises, reste dans tous les cas à votre charge.

## 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences :

- 1.1. des dommages causés aux membres de votre famille, à vos préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions ou à toute autre personne ayant la qualité d'assuré au titre du présent contrat ;
- 1.2. des dommages causés aux animaux ou aux biens mobiliers qui vous appartiennent ou qui vous sont loués, prêtés ou confiés. L'exclusion aux biens mobiliers ne s'applique pas à la garantie Responsabilité civile villégiature prévue à l'article 1.2 ci-dessus, lorsque ceux-ci appartiennent au loueur ou à l'organisateur de votre séjour ;
- 1.3. des dommages causés par :
  - tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'article L 211-1 du Code des assurances,
  - tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
  - tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale ;
- 1.4. des dommages résultant de la pratique de la chasse, de tous sports mécaniques (automobile, motocyclette et plus généralement tout véhicule terrestre à moteur), de tous sports aériens ;
- 1.5. des dommages causés aux tiers et résultant de l'organisation, la préparation ou la participation à une compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive, soumise à autorisation administrative ou à une obligation d'assurance légale ;
- 1.6. des dommages occasionnés au cours de votre activité professionnelle ou lors de votre participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une institution ou une collectivité ;
- 1.7. de votre responsabilité contractuelle.

En outre, les amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel ne sont jamais garanties.

## 5. LES MODALITÉS D'APPLICATION DANS LE TEMPS

Le fonctionnement de la garantie dans le temps est précisé par la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003.

La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa

date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

## 6. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans notre accord. Toutefois, l'aveu d'un fait matériel ou l'exécution d'un simple devoir d'assistance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

Vous devez nous déclarer le sinistre, par écrit, **dans les cinq jours ouvrés du jour où vous en avez eu connaissance**, sauf cas fortuit ou de force majeure, à l'adresse suivante :

**Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre par courrier à l'adresse suivante :**

**AWP France SAS  
DT - Service Juridique – DT03  
7 rue Dora Maar  
CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex**

**L'assuré, peut également contacter l'assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 (Fuseau horaire France métropolitaine) : Depuis la France au n° 01 42 99 02 66**

**Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

En cas de procédure engagée contre vous, nous vous donnons tout pouvoir pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour nous associer à votre défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales.

Vous devez nous transmettre dès réception, toute convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui vous serait adressé ou signifié.

En cas de retard dans la transmission de ces pièces, nous pouvons vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice subi par nous (article L 113-11 du Code des assurances).

**Si vous manquez à vos obligations postérieurement au sinistre, nous indemnisons les tiers lésés ou leurs ayants droit, mais nous ne pouvons agir contre vous pour recouvrer les sommes versées.**

## 7. LES DISPOSITIONS PRÉVUES EN CAS D'ATTRIBUTION D'UNE RENTE À UNE VICTIME PAR UNE DÉCISION JUDICIAIRE

Si une acquisition de titres est ordonnée pour sûreté du versement d'une rente, nous constituons cette garantie à hauteur du montant de notre prise en charge.

Si aucune garantie n'est ordonnée, la valeur de la rente en capital est calculée d'après les règles applicables pour le calcul de la réserve mathématique de cette rente. Si cette valeur est inférieure au montant de notre garantie, la rente est intégralement à notre charge. Si elle est supérieure, seule la partie de la rente correspondant, en capital, au montant de notre garantie est à notre charge.

### VEHICULE DE REMPLACEMENT

## 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

### 1.1. En cas d'accident ou d'incendie de votre véhicule

- **Votre véhicule est immobilisé immédiatement pendant plus de 48 heures et sa réparation est supérieure à 5 heures**

Lorsque la durée des réparations est supérieure à 5 heures et que l'immobilisation du véhicule est supérieure à 48 heures, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement comprenant un forfait kilométrique illimité (selon la catégorie fixée au tableau des montants de garanties et des franchises).

Notre garantie cesse dès lors que votre véhicule est réparé.

### 1.2. En cas de vol de votre véhicule

- **Votre véhicule n'est pas retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration de vol**

Lorsque votre véhicule volé n'est pas retrouvé dans un délai de 48 heures, nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement comprenant un forfait kilométrique illimité (selon la catégorie fixée au tableau des montants de garanties et des franchises).

Notre garantie cesse dès lors que votre véhicule est retrouvé.

## 2. LA SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

La garantie s'applique, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, en complément des garanties du contrat de votre assureur automobile ou de celui de votre constructeur automobile ou si ces contrats ne prévoient pas la prestation « Véhicule de remplacement ».

## 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- 3.1. les frais engagés sans l'accord préalable de notre service Assistance ;
- 3.2. le rapatriement des marchandises transportées ;
- 3.3. les défaillances mécaniques connues au moment du départ ou dues à un défaut d'entretien ;
- 3.4. la crevaison, la panne d'essence, la panne de batterie, la perte de clés et les bris de glaces latérales ;
- 3.5. les accidents provoqués par un taux d'alcoolémie supérieur au maximum autorisé par la législation française en vigueur ;
- 3.6. les dommages résultant de l'utilisation du véhicule pendant des compétitions ;
- 3.7. les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de notre service Assistance ;
- 3.8. les frais de taxes et les frais d'assurance complémentaire du véhicule de remplacement ;
- 3.9. le prix des pièces détachées, les frais de réparation ;
- 3.10. les droits de douane, les frais d'autoroute, les frais de carburant, les frais de péage.

#### 4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

##### 4.1. Pour toute demande d'assistance

Vous devez nous contacter ou nous faire contacter par un tiers, dès que votre situation vous laisse supposer une dépense entrant dans le champ de notre garantie.

Nos services se tiennent à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

par téléphone au 01 42 99 03 49  
ou au 33 1 42 99 03 49, si vous êtes hors de France

Il vous sera attribué immédiatement un numéro de dossier et nous vous demanderons de :

- nous préciser votre numéro de contrat,
- nous communiquer votre adresse et un numéro de téléphone où nous pourrions vous joindre.

##### 4.2. Pour toute demande de remboursement

Vous devez nous informer dans les 5 jours ouvrés où vous avez eu connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure. **Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de cette déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

Afin de bénéficier du remboursement des frais avancés par vous avec notre accord, vous devez produire tous les justificatifs propres à établir le bien fondé de votre demande.

**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.**

#### 5. CADRE DE NOS INTERVENTIONS

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.

Nos prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

**Nous ne pouvons être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr>) conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit. De plus nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux secours de première urgence.**

#### INTERRUPTION DE SEJOUR

##### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, le versement d'une indemnité, lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs suivants :

- maladie (y compris liée à une épidémie/pandémie) ou accident entraînant votre hospitalisation sur place, sous réserve que nous ayons préalablement donnée notre accord,
- rapatriement médical, organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance,

- retour anticipé à la suite d'un événement couvert par l'article 1.8 de la garantie « Assistance au voyageur » et organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance.

- la quarantaine de vous-même ou d'une personne assurée vous accompagnant, survenant pendant votre voyage.

##### 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours d'hébergement non utilisés et au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

Seront déduits de l'indemnité, les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par le loueur ou l'organisme de voyage.

##### 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties (hormis à l'article 8), sont également exclus :

- 3.1. la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- 3.2. les catastrophes naturelles survenant à l'étranger ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- 3.3. votre inobservation d'interdictions officielles de voyager édictées par les autorités de votre pays de domicile ou de votre pays de destination ;
- 3.4. tout voyage à destination d'un pays dont les autorités sanitaires ont mis en place au plus tard le jour de votre départ la quarantaine pour toute personne arrivant sur son territoire.

##### 4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Dès lors que vous faites appel à notre assistance et que nous vous donnons l'accord pour bénéficier de votre garantie « Interruption de séjour », vous devez effectuer votre demande de remboursement des prestations non utilisées du fait de cette interruption :

en appelant le 01 42 99 08 83  
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier votre demande et l'évaluation du montant de votre préjudice, notamment :

- bulletin d'inscription au voyage,
- factures de l'organisateur,
- le justificatif délivré par les autorités sanitaires locales compétentes en cas de quarantaine,
- et tout autre justificatif à notre demande.

##### DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

##### 1. LES TEXTES RÉGISSANT LE CONTRAT ET LA LOCALISATION DES SOUSCRIPTIONS

Le présent contrat est régi par le Code des assurances, les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières.

Les Conditions Générales sont établies en langue française.

##### 2. LES MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, DE PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DES GARANTIES

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation ou, au plus tard, avant que la grille des frais d'annulation prévue par l'organisme ou l'intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit n'ait commencé.

Les garanties prennent effet :

- **pour la garantie « Annulation Optimum »** : le lendemain à midi du paiement de la prime.  
Elle cesse dès le début de votre séjour ;
- **pour la garantie « Assistance au voyageur »** : dès que vous avez quitté votre domicile (maximum 48 heures avant la date de départ indiquée aux Conditions Particulières) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime.  
Elle cesse dès que vous avez rejoint votre domicile et, au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée aux Conditions Particulières ;
- **pour toutes les autres garanties** : à 0 heure, le jour du départ indiqué aux Conditions Particulières et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime.  
Elles cessent à 24 heures le jour de votre retour indiqué aux Conditions Particulières.

La garantie « Annulation Optimum » ne se cumule pas avec les autres garanties.

##### 3. FACULTÉ DE RENONCIATION

L'assuré peut 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, l'assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le présent contrat, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du présent contrat.

**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, l'assuré peut exercer cette faculté en retournant une lettre recommandée avec avis de réception dûment datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du présent contrat, auprès de la société qui lui a vendu le contrat d'assurance.

L'assuré peut, s'il le souhaite, 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 : ... ».

L'assuré doit accompagner sa demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au présent contrat.

Si l'assuré exerce cette faculté, le contrat sera résilié à sa date d'effet. L'assuré sera 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 l'Assuré a mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

**4. LES 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.**

**5. LA SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS**

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, nous devenons bénéficiaires 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 déchargés de tout ou partie de nos obligations envers vous.

**6. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION À LA SOUSCRIPTION**

- **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du contrat dans les conditions prévues par l'article L 113-8 du Code des assurances.**
- **L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré 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 : l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.**
  - **si la constatation n'a lieu qu'après le Sinistre : l'assureur peut 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.**

**7. LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT 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.**

**8. LA 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.  
Toutefois, ce délai ne court :  
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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 les garanties « Responsabilité civile vie privée à l'Étranger », « Responsabilité civile Villégiature », le délai ne court qu'à compter du jour où un tiers porte à la connaissance de l'assuré son intention d'obtenir indemnisation de la part de l'assuré, à la condition que son action ne soit pas prescrite, conformément à l'article 2226 du Code civil.

**9. L'ÉVALUATION DES DOMMAGES**

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

Faute par l'un d'entre nous de nommer son expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal judiciaire du lieu du domicile du souscripteur.

Cette désignation est faite sur simple requête signée de nous ou de l'un d'entre nous seulement, l'autre ayant été convoqué par lettre recommandée.

**10. LE DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES**

Dès lors que votre dossier est complet, votre indemnisation intervient dans les 10 jours suivant l'accord intervenu entre nous ou la décision judiciaire exécutoire.

#### **11. LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RECLAMATIONS**

Lorsqu'un assuré est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, l'adresse électronique à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

[reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)

(ou l'adresse postale : AWP France SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex).

Un accusé de réception parviendra à l'assuré dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assureur le tiendrait informé.

Après avoir formulé sa réclamation auprès d'AWP P&C, et si le désaccord persiste, l'assuré peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

<http://www.mediation-assurance.org>

LMA  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

La demande de l'Assuré auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès d'AWP P&C.

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Les réclamations afférentes à des contrats souscrits par des particuliers via internet peuvent être présentées à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges, accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

#### **12. COMPETENCE 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 notifications devront être faites à l'adresse indiquée ci-après à l'article 15.

#### **13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 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 responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

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 l'assuré peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant :

[informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

L'assuré est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'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 a été remise à l'assuré lors de la souscription du présent contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations d'assistance et des garanties d'assurance.

#### **14. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'organisme chargé du contrôle d'AWP P&C est l'Autorité de Contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

#### **15. LES INFORMATIONS LEGALES**

Les garanties d'assurance sont assurées par :

##### **AWP P&C**

Société anonyme au capital social de 17 287 285 euros  
519 490 080 RCS Bobigny  
Siège social : 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen  
Entreprise privée régie par le Code des assurances.

Elles sont mises en œuvre par :

##### **AWP FRANCE SAS**

Société par actions simplifiée au capital social de 7 584 076,86 euros  
490 381 753 RCS Bobigny  
Siège social : 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen  
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>  
Ci-avant désignée sous la dénomination commerciale « Mondial Assistance »



**TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES**

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ANNULATION OPTIMUM</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suite à la survenance d'un événement prévu par le contrat (sauf ceux stipulés ci-dessous)</li> </ul>	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li><b>32 000 €</b> par hébergement assuré</li> </ul>	<b>30 €</b> par hébergement assuré
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suite à une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger sur les lieux de destination ou de séjour</li> <li>Suite à une catastrophe naturelle survenant à l'étranger sur les lieux de destination ou de séjour</li> <li>Suite à un autre événement aléatoire</li> </ul>	Remboursement des frais d'annulation selon le barème prévu aux Conditions Générales de vente, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li><b>32 000 €</b> par hébergement assuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>20%</b> du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de <b>150 €</b>, par hébergement assuré</li> <li>- <b>30 €</b> par hébergement assuré quand le prix de l'hébergement est inférieur à <b>150 €</b></li> </ul>
<b>ASSISTANCE AU VOYAGEUR</b>		
<b>ASSISTANCE ACCIDENT, MALADIE ET IMPRÉVU</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Assistance Rapatriement :</b></li> <li>- organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier</li> <li>- remboursement de vos frais d'hébergement et de ceux exposés par les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant jusqu'à votre rapatriement</li> <li>- organisation et prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs</li> </ul>	Frais réels  Dans la limite, par jour et par personne assurée, de <b>50 €</b> pendant <b>7 jours maximum</b>  Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hospitalisation sur place :</b></li> <li>- prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet :               <ul style="list-style-type: none"> <li>· trajet aller/retour</li> <li>· frais d'hébergement sur place jusqu'à votre rapatriement</li> </ul> </li> <li>- prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs</li> </ul>	Frais réels  Dans la limite, par jour, de <b>50 €</b> pendant <b>7 jours maximum</b>  Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Frais supplémentaires sur place :</b></li> <li>- frais supplémentaires d'hébergement</li> <li>- frais de transport pour reprendre le voyage interrompu</li> </ul>	Dans la limite, par jour et par personne assurée, de <b>50 €</b> pendant <b>7 jours maximum</b>  Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Frais de recherche et/ou de secours :</b></li> <li>- frais de recherche</li> <li>- frais de secours</li> </ul>	Dans la limite, par personne assurée et par sinistre, de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>1 500 €</b></li> <li>- <b>1 500 €</b></li> </ul>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Envoi de médicaments sur place</b></li> </ul>	Frais d'envoi	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mise à disposition d'un chauffeur pour le retour de votre voiture</b></li> </ul>	Frais de voyage et de salaire du chauffeur	Néant

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soutien psychologique en cas de traumatisme important à la suite d'une maladie ou d'un accident garanti</b></li> </ul>	<p>Dans la limite de <b>deux entretiens téléphoniques</b> par personne assurée et par période d'assurance</p>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance retour anticipé :</b></li> <li>- organisation et prise en charge des frais de transport</li> </ul>	Frais réels	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance en cas de vol de vos papiers d'identité, cartes de crédit, titres de transport :</b></li> <li>- avance de fonds à l'étranger</li> <li>- organisation de votre retour ou de la poursuite de votre voyage</li> </ul>	<p>Dans la limite, par personne assurée, par période d'assurance et par sinistre, de <b>1 500 €</b></p> <p><b>Les frais engagés restent à votre charge</b></p>	Néant

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>ASSISTANCE AU VOYAGEUR (suite)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance complémentaire aux personnes :</b></li> <li>- garde malade</li> <li>- livraison de médicaments</li> <li>- livraison de repas et des courses ménagères</li> <li>- aide-ménagère</li> <li>- garde d'enfants : <ul style="list-style-type: none"> <li>· garde des enfants à votre domicile ou</li> <li>· mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour un proche</li> <li>ou</li> <li>· mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants</li> </ul> </li> <li>- soutien pédagogique</li> <li>- garde des animaux domestiques</li> </ul>	<p>Dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>20 heures</b> maximum</li> <li>- frais de livraison</li> <li>- <b>15 jours</b> maximum</li> <li>- <b>20 heures</b> maximum réparties sur 4 semaines</li> <li>- <b>20 heures</b> maximum</li> <li>- billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe touriste</li> <li>- billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe touriste</li> <li>- <b>15 heures</b> par semaine dans la limite d'un mois</li> <li>- <b>10 jours</b> maximum</li> </ul>	Néant
<b>ASSISTANCE JURIDIQUE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance juridique à l'étranger :</b></li> <li>- remboursement des honoraires d'avocat</li> <li>- avance sur cautionnement pénal</li> </ul>	<p>Dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée et par période d'assurance : <b>3 000 €</b></li> <li>- par personne assurée et par période d'assurance : <b>30 000 €</b></li> </ul>	Néant

### ASSISTANCE DÉCÈS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistance en cas de décès d'une personne assurée :</b></li> <li>- transport du corps</li> <li>- frais funéraires</li> <li>- frais supplémentaires de transport des membres assurés de la famille du défunt ou d'une personne assurée</li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par personne assurée de <b>2 300 €</b></p> <p>Frais réels</p>	<p>Néant</p>
--	---	--------------

### FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION D'URGENCE À L'ÉTRANGER

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger :</b></li> <li>- frais restant à votre charge (hors frais dentaires)</li> <li>- frais dentaires d'urgence</li> <li>- avance des frais d'hospitalisation</li> </ul>	<p>Dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par personne assurée et par période d'assurance : <b>30 000 €</b></li> <li>- par personne assurée et par période d'assurance : <b>300 €</b></li> <li>- par personne assurée et par période d'assurance : <b>30 000 €</b></li> </ul>	<p>Par sinistre : <b>30 €</b></p> <hr style="border-top: 1px dotted black;"/> <p>Néant</p>
---	--	--

### RETARD D'AVION OU DE TRAIN

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Retard d'avion ou de train par rapport à l'heure initialement prévue sur les billets de transport</b></li> </ul>	<p>Remboursement des frais de repas, de rafraîchissement, des frais de transfert et de la première nuit d'hôtel, dans les limites suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• par personne assurée et par période de garantie : <b>100 €</b></li> <li>• et sans que l'indemnisation puisse excéder, par événement et par période de garantie : <b>400 €</b></li> </ul>	<p><b>Seuil d'intervention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- supérieur à <b>6 heures</b> de retard au départ pour les avions</li> <li>- supérieur à <b>3 heures</b> de retard à l'arrivée pour les trains</li> </ul>
--	---	---

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
<b>DOMMAGES AUX BAGAGES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disparition et détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels</li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li>1 200 € par personne assurée et par sinistre</li> </ul> <b>Le montant maximum de la garantie « Dommages aux bagages », y compris le « Vol des objets de valeur » et le « Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour » est de 1 200 € par personne assurée</b>	<b>30 €</b> par personne assurée et par sinistre
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vol des objets de valeur</li> </ul>	Indemnisation en valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de <b>50%</b> du montant de la garantie « Dommages aux bagages », par personne assurée et par sinistre	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu de séjour</li> </ul>	Remboursement des biens de première nécessité par personne assurée et par sinistre dans la limite de <b>300 €</b>	Néant

<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER ET VILLEGIATURE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dommages corporels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Dans la limite, par sinistre, de <b>4 500 000 €</b>	Par sinistre : <b>75 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dommages matériels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Dans la limite, par sinistre, de <b>45 000 €</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous dommages confondus : Corporels, matériels et immatériels consécutifs</li> </ul>	Dans la limite, par événement, de <b>4 500 000 €</b>	

<b>VÉHICULE DE REMPLACEMENT</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>En cas d'accident ou d'incendie de votre véhicule :</b></li> <li>- votre véhicule est immobilisé immédiatement pendant plus de 48 heures et sa réparation est supérieure à 5 heures</li> </ul>	Mise à disposition d'un véhicule de location de <b>catégorie B pour une durée maximum de 4 jours</b>	Néant
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>En cas de vol de votre véhicule :</b></li> <li>- votre véhicule n'est pas retrouvé dans les 48 heures suivant la déclaration de vol</li> </ul>	Mise à disposition d'un véhicule de location de <b>catégorie B pour une durée maximum de 4 jours</b>	Néant

<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs précisés aux Conditions Générales</b></li> </ul>	Versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours d'hébergement non utilisés, dans les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par hébergement assuré : <b>32 000 €</b></li> </ul>	Néant

## Déclaration de confidentialité

### 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 votre 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 votre 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 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 prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 votre consentement exprès.</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>• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous 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, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre 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 notre société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
<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, 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.</li> </ul>
<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, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.</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>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)</li> </ul>

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 assurons 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](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](mailto: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.