

NOTICE D'INFORMATION

Cher client,

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

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

Qui est l'assureur ?

AWP P&C - SA au capital social de 17 287 285 € - 519 490 080 RCS Bobigny - siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - entreprise privée régie par le Code des assurances.

Qui est le distributeur ?

AWP France SAS

Société par action simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros, 490 381

753 RCS Bobigny, siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

- inscrite à l'ORIAS en tant que courtier sous le numéro 07 026 669 -

<http://www.orias.fr>

AWP FRANCE SAS est soumise à l'obligation contractuelle de travailler exclusivement avec la société d'assurance AWP P&C.

Son activité de distribution d'assurance avec ladite société d'assurance, au titre de laquelle elle perçoit une commission incluse dans la prime d'assurance, représente plus de 33% de son chiffre d'affaires.

A qui s'adresse ce contrat ?

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

Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Vous devez avoir votre domicile en France.

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

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

Le contrat est valable à compter de la date de souscription pour tout voyage privé d'une durée maximum de soixante (60) jours consécutifs et vendu par l'organisme de voyages auprès duquel ce contrat est souscrit. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues dans la section Dispositions communes.

Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

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

exclusions spécifiques à chacune des garanties et celles figurant dans la section Définitions.

Points attention

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

Vous 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 (14) 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 que vous nous adressez, **accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat**. Nous sommes tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) 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** figurant dans la section Dispositions communes des Conditions générales.

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

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

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

FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU BON FONCTIONNEMENT DES GARANTIES « RESPONSABILITÉ CIVILE » DANS LE TEMPS

AVERTISSEMENT

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

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

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

COMPRENDRE LES TERMES

FAIT DOMMAGEABLE

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

RÉCLAMATION

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

PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA GARANTIE

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

PÉRIODE SUBSÉQUENTE

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

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

I. LE CONTRAT GARANTIT VOTRE RESPONSABILITÉ CIVILE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'assureur apporte sa garantie.

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

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

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation. Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

3. En cas de changement d'assureur

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

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

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

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

Votre ancien assureur devra traiter la réclamation si vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien assureur si la réclamation vous est adressée ou l'est à votre ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TABLEAU DES GARANTIES

GARANTIE	DESCRIPTION	LIMITE
Garantie Interruption ou prolongation du voyage	Vous devez interrompre ou prolonger votre voyage en cours.	8 000 €
Garantie Dommages aux bagages	Vos bagages sont perdus, endommagés ou volés au cours de votre voyage. La limite comprend l'indemnité maximale pour les objets de valeur – 1 500 € Franchise – 30 €	3 000 €
Garantie Retard de bagages	Vos bagages sont retardés par une compagnie aérienne, une compagnie de croisière ou un autre transporteur au cours de votre voyage. Retard minimum requis - 24 heures Indemnité maximale sans justificatifs : 50 €	300 € avec justificatifs
Garantie Frais médicaux d'urgence à l'étranger*	Vous devez engager des frais pour une urgence médicale ou dentaire au cours de votre voyage. La limite comprend l'indemnité maximale pour les soins dentaires – 300 €	200 000 € USA, Canada : 300 000 €
Assistance médicale*	Vous devez être transporté à la suite d'une urgence médicale au cours de votre voyage. Indemnité maximale Recherche et secours – 10 000 €	Frais réels
Garantie Responsabilité civile	Vous êtes responsable de dommages que vous causez à un tiers ou à ses biens au cours de votre voyage. Dommages corporels et immatériels : 4 500 000 € par sinistre Dommages matériels et immatériels : 450 000 € par sinistre Indemnité maximale Responsabilité civile Sport et Loisir : Dommages corporels et immatériels consécutifs : 150 000 € par sinistre Dommages matériels et immatériels consécutifs : 50 000 € par sinistre	4 500 000 €
Garantie Individuelle Accident	En cas de décès ou d'incapacité permanente à la suite d'un accident survenu au cours de votre voyage. Limite en cas de décès – 25 000 € Limite en cas d'incapacité permanente – 25 000 € Seuil d'intervention : 10 % d'incapacité permanente	

Garantie Téléconsultation	Votre état de santé nécessite une téléconsultation.	3 téléconsultations
Garantie Frais juridiques à l'étranger	Une action judiciaire est engagée contre vous à la suite d'un accident survenu au cours de votre voyage.	3 000 €
Garantie Documents d'identité et clés	Vous devez engager des frais pour le remplacement de vos documents d'identités ou clés, perdus, volés ou endommagés au cours de votre voyage.	400 €

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

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

DEMANDE D'INDEMNISATION

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

www.allianz-protection.com

► Accès sourds et malentendants (24/24)

<https://accessibilite.votreassistance.fr>

► **Si vous ne disposez pas d'un accès Internet,** contactez-nous (fuseau horaire France métropolitaine):
au 00 33 (0)1 42 99 03 95*
de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi

*numéros non surtaxés

FRAIS MEDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER OU BESOIN D'ASSISTANCE MEDICALE

► Contactez-nous (24/24)

Au 00 33 (0)1 42 99 03 21*

► 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 ?

POUR ACCEDER AU SERVICE DE TELECONSULTATION

► Contactez-nous (24/24)

Sur le site <https://allianz-voyage-teleconsultation.fr>

Ou par téléphone

Au 00 33 (0)1 40 25 52 66*

CONDITIONS GÉNÉRALES



QUI SOMMES-NOUS ?

AWP P&C - SA au capital social de 17 287 285 € - 519 490 080 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - Entreprise privée régie par le Code des assurances.

À PROPOS DE CE CONTRAT

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

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

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

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

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

1. *Conditions particulières*
2. Conditions générales

IMPORTANT :

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

SOMMAIRE

DÉFINITIONS	3
DÉBUT ET FIN DE VOTRE CONTRAT	6
DESCRIPTION DES GARANTIES	7
A. GARANTIE INTERRUPTION OU PROLONGATION DU VOYAGE	7
B. GARANTIE VOYAGE RETARDÉ	8
C. GARANTIE DOMMAGES AUX BAGAGES	9
D. GARANTIE RETARD DE BAGAGES	10
E. GARANTIE FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE À L'ÉTRANGER	10
F. ASSISTANCE MÉDICALE	10
G. GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE	12
H. GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENT	13
I. SERVICES PENDANT LE VOYAGE	13
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	14
DÉCLARATION DE SINISTRES	15
DISPOSITIONS COMMUNES	18

DÉFINITIONS

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

Accident	Tout événement imprévisible, extérieur et non intentionnel à l'origine d'une <i>blessure</i> et/ou de <i>dommages matériels</i> .
Accident corporel	Toute atteinte corporelle non intentionnelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par un <i>médecin</i> .
Accident de la circulation	Événement imprévu et non intentionnel lié à la circulation, autre qu'une panne mécanique , pouvant causer une <i>blessure</i> et/ou des <i>dommages matériels</i> .
Animal d'assistance	Chien individuellement entraîné à effectuer des tâches au profit d'une personne souffrant d'un handicap, y compris un handicap physique, sensoriel, psychiatrique, intellectuel ou autre handicap mental. Tout autre animal, qu'il soit sauvage ou domestique, dressé ou non, n'est pas considéré comme animal d'assistance. Les effets dissuasifs de la présence d'un animal, le soutien émotionnel, le bien-être, le confort procurés par sa compagnie ne sont pas considérés comme une tâche au sens de cette définition.
Attaque terroriste	Acte perpétré par un groupe terroriste organisé reconnu par l'autorité gouvernementale et le droit applicable de <i>votre</i> pays de <i>résidence principale</i> , qui blesse des personnes ou endommage des biens dans un but politique, ethnique ou religieux. Sont exclus les manifestations, les émeutes, les mouvements populaires ou les actes de guerre.
Bagages	Biens personnels que <i>vous</i> emportez avec <i>vous</i> ou acquérez au cours de <i>votre voyage</i> .
Blessure	Lésion corporelle constatée par un <i>médecin</i> .
Catastrophe naturelle	Événement météorologique ou géologique extrême à grande échelle qui endommage des biens, perturbe les transports ou les services publics, ou met en danger les personnes, y compris, un tremblement de terre, un incendie, une inondation, un ouragan ou une éruption volcanique.
Cohabitant	Toute personne avec laquelle <i>vous</i> vivez actuellement depuis au moins douze (12) mois consécutifs et qui est âgée d'au moins dix-huit (18) ans.
Compagnon de voyage	Personne ou <i>animal d'assistance</i> voyageant avec <i>vous</i> . Un groupe ou un guide touristique n'est pas considéré comme un compagnon de voyage , sauf si <i>vous</i> partagez la même chambre que le groupe ou le guide touristique. Les enseignants organisant des voyages scolaires ne sont pas considérés comme un groupe ou des guides touristiques.
Conditions particulières	Bulletin d'inscription au <i>voyage</i> si <i>vous</i> avez souscrit le présent <i>contrat</i> auprès d'un <i>organisme de voyage</i> ou conditions particulières envoyées par email si <i>vous</i> avez souscrit le présent <i>contrat</i> sur <i>notre</i> site internet.
Consolidation	Constat effectué par un <i>médecin</i> habilité fixant la date à partir de laquelle <i>votre</i> état est considéré comme permanent et présumé définitif du fait qu'aucun soin n'est susceptible de le faire évoluer significativement.
Contrat	Le présent <i>contrat</i> d'assurance voyage que <i>vous</i> avez souscrit. Le <i>contrat</i> comprend : <i>Conditions particulières</i> et <i>Conditions générales</i> .
Cyber risque	Toute perte, dommage, responsabilité, sinistre, coût ou dépense de toute nature directement ou indirectement causé par, ayant contribué à, résultant de, ou découlant de ou en relation avec, un ou plusieurs des éléments suivants : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tout acte non autorisé, malveillant ou illégal, ou toute menace de tels actes, impliquant l'accès à, le traitement, l'utilisation ou l'exploitation de tout <i>système informatique</i> ; 2. Toute erreur ou omission impliquant l'accès à, ou le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement de tout <i>système informatique</i> ; 3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou défaut d'accès, de traitement, d'utilisation ou d'exploitation de tout <i>système informatique</i> ; ou 4. Toute perte d'utilisation, réduction de fonctionnalité, réparation, remplacement, restauration ou reproduction de toute donnée, y compris tout montant relatif à la valeur de ces données.
Date de départ	Date initialement prévue que <i>vous</i> avez choisie pour débiter <i>votre voyage</i> , telle qu'indiquée dans vos <i>Conditions particulières</i> .
Domage corporel	Toute atteinte à l'intégrité physique ou psychique subie accidentellement par une personne ainsi que tous les préjudices pécuniaires en résultant.
Domage 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 cessation d'activité, de la perte d'un bénéfice ou de clientèle, et qui est la conséquence directe d'un <i>dommage corporel</i> ou <i>matériel</i> .
Domage matériel	Toute détérioration, destruction ou disparition accidentelle d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.
Épidémie	<i>Maladie</i> contagieuse déclarée comme épidémie par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
Escorte médicale	Professionnel engagé par <i>notre</i> équipe médicale pour accompagner une personne malade ou blessée pendant son transport. Une <i>escorte médicale</i> est formée pour administrer des soins médicaux à la personne transportée. Il ne peut pas s'agir d'un ami, d'un compagnon de voyage ou d'un membre de votre famille.
Étranger	Tout pays à l'exclusion du pays de <i>votre résidence principale</i> ainsi que des pays figurant dans la liste disponible sur <i>notre</i> site à l'adresse suivante : http://paysexclus.votreassistance.fr .
Fait dommageable	Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.
France	France métropolitaine (Corse comprise), Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (partie française) et Monaco.
Frais funéraires	Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale. Sont exclus les frais d'inhumation (ou de crémation), d'embaumement et de cérémonie.
Frais médicaux	Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation, prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une <i>maladie</i> ou <i>blessure</i> .

Franchise	Part du préjudice laissée à <i>vos</i> charge lors de l'indemnisation de <i>vos</i> sinistre. Les montants de <i>franchise</i> se rapportant à chaque garantie sont précisés au Tableau des garanties.
Hébergement	Hôtel ou tout autre type de logement pour lequel <i>vous</i> faites une réservation ou dans lequel <i>vous</i> séjournez à titre onéreux.
Hôpital	Etablissement de santé public ou privé dans lequel les personnes malades peuvent être admises et/ou bénéficier d'une consultation pour y être soignées.
Incapacité permanente	Perte définitive, partielle ou totale, de <i>vos</i> capacité fonctionnelle à réaliser les actes ordinaires de la vie courante et établie par un <i>médecin</i> .
Inhabitable	<i>Résidence principale</i> rendue impropre à l'usage en raison d'une <i>catastrophe naturelle</i> , d'un incendie, d'une inondation, d'un cambriolage, d'une tempête ou d'un acte de vandalisme ayant causé des dommages (y compris une perte prolongée d'électricité, de gaz ou d'eau).
Intempéries	Conditions météorologiques dangereuses, y compris, les tempêtes, les ouragans, les tornades, le brouillard, la grêle, les pluies torrentielles, les tempêtes de neige ou le verglas.
Maladie Médecin	Toute altération de l'état de santé d'une personne constatée par un <i>médecin</i> . Personne légalement autorisée à exercer la médecine et qui possède le diplôme requis selon la législation du pays dans lequel elle exerce. Il ne peut pas s'agir de vous, d'un compagnon de voyage, d'un membre de votre famille, d'un membre de la famille d'un compagnon de voyage ou d'un membre de la famille de la personne malade ou blessée.
Médicalement nécessaire	Traitement ou aménagement nécessaire à <i>vos</i> maladie, blessure ou problème de santé, adapté à vos symptômes et pouvant <i>vous</i> être administré ou fourni en toute sécurité. Ce traitement doit répondre aux normes de bonne pratique médicale et ne doit pas être choisi pour des raisons de commodité de la personne soignée ou celle de la structure médicale.
Membre de votre famille	<i>Votre/vos</i> : <ol style="list-style-type: none"> 1. Conjoint(e) (dans le cadre d'un mariage, d'un concubinage ou d'un P.A.C.S) ; 2. <i>Cohabitants</i> ; 3. Parents et beaux-parents ; 4. Enfants, beaux-enfants, enfants placés dans <i>vos</i> famille en tant que famille d'accueil ou vos enfants placés dans une famille d'accueil, enfants adoptés ou enfants en cours d'adoption ; 5. Frères et sœurs ; 6. Grands-parents et petits-enfants ; 7. Famille par alliance : belle-mère, beau-père, beau-fils, belle-fille, beau-frère, belle-sœur et beau-grand-parent ; 8. Tantes, oncles, nièces et neveux ; 9. Tuteurs légaux et pupilles ; et 10. Auxiliaire de vie résidant avec <i>vous</i>.
Motifs couverts	Événements expressément mentionnés pour lesquels <i>vous</i> êtes couvert par ce contrat.
Nous, Notre ou Nos	AWP P&C - SA au capital social de 17 287 285 € - 519 490 080 RCS Bobigny - siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen, entreprise privée régie par le Code des assurances.
Objets de valeur	Objets de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris les caméras) et matériels apparentés aux appareils photo, instruments de musique, équipements audio professionnels, jumelles, télescopes, <i>équipement sportif</i> , appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques, y compris les pièces et accessoires des articles susmentionnés.
Organisme de voyage	Agence de voyage, voyageur, compagnie aérienne, compagnie ferroviaire, compagnie de croisière, hôtel ou tout autre professionnel de tourisme.
Pandémie	<i>Epidémie</i> déclarée comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
Panne mécanique	Problème électrique, électronique ou mécanique qui empêche le véhicule d'être conduit normalement, y compris en cas de perte de liquides (sauf carburant).
Premier intervenant	Personnel d'urgence qui fait partie des personnes chargées de se rendre immédiatement sur les lieux d'un <i>accident</i> ou d'une urgence pour apporter de l'aide et des secours.
Quarantaine	Confinement obligatoire, sur ordre ou directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou réglementaire, ou d'un capitaine d'un navire commercial sur lequel <i>vous</i> séjournez pendant <i>vos</i> voyage, visant à stopper la propagation d'une <i>maladie</i> contagieuse à laquelle <i>vous</i> ou un <i>compagnon de voyage</i> avez été exposé.
Réclamation	Mise en cause de <i>vos</i> responsabilité, soit par lettre ou par tout autre support durable adressé à <i>vous</i> ou à <i>nous</i> , soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une victime, soit de plusieurs victimes.
Remboursement	Espèces, virement ou avoir pour un futur voyage que <i>vous</i> pouvez recevoir d'un <i>organisme de voyage</i> , ou de toute autre entité (sauf une autre compagnie d'assurance).
Résidence principale	<i>Votre</i> domicile fixe, permanent, fiscal et légal, situé en <i>France</i> .
Risque politique	Tout type d'événements, de résistance organisée ou d'actions impliquant l'intention de renverser, de supplanter ou de changer le dirigeant ou le gouvernement en place, y compris : <ul style="list-style-type: none"> · Révolution ; · Rébellion ; · Insurrection ; · Emeutes et mouvements populaires ; · Coup d'État.
Système informatique	Tout ordinateur, matériel, logiciel ou système de communication ou appareil électronique (y compris smartphone, ordinateur portable, tablette, appareil nomade), serveur, cloud, microcontrôleur ou système similaire, y compris toute entrée ou sortie de données dans un système informatique, dispositif de stockage de données associé, équipement réseau ou installation de sauvegarde.
Transporteur	Société autorisée à transporter à titre onéreux des passagers, par voie terrestre, aérienne ou maritime. Sont exclus : <ol style="list-style-type: none"> 1. Les sociétés de location de véhicules ; 2. Les transporteurs privés ou non-commerciaux ;

	3. Les transports affrétés , sauf pour le transport de groupe affrété par <i>vo</i> tre voyageur ; ou
	4. Les transports publics locaux.
Transports publics locaux	Société de transports locaux, de périphérie ou autres systèmes de transport urbain (les trains de banlieue, les bus de ville, le métro, les ferries, les taxis, les chauffeurs à la demande) qui <i>vous</i> transportent, <i>vous</i> ou un <i>compagnon de voyage</i> , dans un rayon de moins de cent cinquante (150) kilomètres.
Vous, Votre ou Vos	Toutes les personnes désignées comme assurées dans les <i>Conditions particulières</i> , et tout ce qui les concerne.
Voyage	<i>Vo</i> tre séjour entraînant un déplacement hors de <i>vo</i> tre <i>résidence principale</i> et réservé auprès d'un <i>organisme de voyage</i> . Il ne peut pas s'agir d'un voyage à but thérapeutique, ni d'un déménagement, ni de déplacements entre la <i>résidence principale</i> et le lieu de travail. Le voyage ne peut durer plus de soixante (60) jours consécutifs.

Le *contrat* entre en vigueur à 00 h 00 le jour suivant la date de souscription et de paiement de la totalité de la prime.

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

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

Votre contrat cesse à la date de retour de *votre voyage*, prévue et communiquée lors de la souscription du *contrat*. Toutefois, dans certains cas, *votre contrat* peut prendre fin à une date différente. Si *votre contrat* a été souscrit avec une réservation aller simple, la date de fin de *votre contrat* sera la date de retour prévue pour *votre voyage*, telle qu'indiquée sur vos documents de voyage (ne dépassant pas soixante (60) jours maximum à compter de la *date de départ* indiquée sur vos documents de voyage). En outre, *votre contrat* prendra fin au plus tôt :

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

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

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

DESCRIPTION DES GARANTIES

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

A. GARANTIE INTERRUPTION OU PROLONGATION DU VOYAGE

Si vous devez interrompre ou prolonger votre voyage pour un ou plusieurs motifs couverts énumérés ci-dessous, nous vous remboursons, (déduction faite de la franchise et des remboursements que vous avez perçus par ailleurs) dans les limites indiquées au Tableau des garanties :

- i. Les frais de voyage prépayés et acomptes, assurés et non remboursables, au prorata du nombre de jours non utilisés, si vous devez interrompre votre voyage.
- ii. Les frais d'hébergement supplémentaires restant à votre charge, si vous aviez réservé un hébergement partagé et qu'un compagnon de voyage doit interrompre son voyage.
- iii. Les frais de transport nécessaires que vous engagez afin de poursuivre votre voyage ou regagner votre résidence principale, si vous devez interrompre ou prolonger votre voyage.
 - Nous vous remboursons le nouveau billet retour vers votre résidence principale ou la partie non remboursable de votre billet retour initial.
- iv. Les frais d'hébergement et de transport supplémentaires si le motif couvert vous contraint de rester sur votre lieu de destination (ou sur le lieu où survient le motif couvert) plus longtemps que prévu initialement, dans la limite de 150 € maximum par personne et par jour pendant quatorze (14) jours.

IMPORTANT : Vous devez informer tous vos organismes de voyage dans un délai de 48 heures suivant la survenance d'un motif couvert vous obligeant à interrompre ou prolonger votre voyage (y compris en cas de maladie, blessure ou problème de santé constaté par un médecin). Notre indemnisation est toujours limitée au montant qui serait resté à votre charge si vous aviez informé votre organisme de voyage le jour de la survenance du motif couvert.

Motifs couverts :

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

La condition suivante s'applique :

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

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

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

La condition suivante s'applique :

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

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

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

- a. Une maladie contagieuse autre qu'une épidémie ou une pandémie ; ou
- b. Une épidémie ou une pandémie, mais uniquement lorsque :

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

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

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

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

L'une des conditions suivantes s'applique :

- a. Vous ou un compagnon de voyage avez besoin de soins médicaux ; ou
- b. Votre véhicule ou celui d'un compagnon de voyage doit subir des réparations car sa conduite représente un danger.

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

La condition suivante s'applique :

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

7. Votre résidence principale devient inhabitable.

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

- a. Une *catastrophe naturelle* ; ou
- b. Des *intempéries*.

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

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

Les conditions suivantes s'appliquent :

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

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

- 9. *Vous* ou un *compagnon de voyage* travaillant comme *premier intervenant* êtes appelé(e) en raison d'un *accident* ou d'une urgence (y compris une *catastrophe naturelle*) pour apporter de l'aide ou des secours pendant les dates de *voyage* initialement prévues.
- 10. *Vous* ou un *compagnon de voyage* êtes passager d'un avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un navire détourné.
- 11. *Vous*, un *compagnon de voyage* ou un *membre de votre famille* servant dans les forces armées êtes réaffecté ou vos dates de congés sont modifiées, **sauf en raison d'une guerre ou d'une mesure disciplinaire.**
- 12. *Vous* manquez 50 % de la durée de *votre voyage* au minimum pour l'une des raisons suivantes :
 - A. Un retard du *transporteur* (**sauf si le retard est consécutif à l'annulation par le transporteur avant votre date de départ**) ;
 - B. Une grève, **sauf si celle-ci est évoquée ou annoncée avant la souscription de votre contrat** ;
 - C. Une *catastrophe naturelle* ;
 - D. Les routes sont fermées ou impraticables en raison d'*intempéries* ;
 - E. Les documents de *voyage* nécessaires sont perdus ou volés et ne peuvent pas être remplacés à temps pour poursuivre *votre voyage* ;
 - F. Des émeutes et des mouvements populaires.

La condition suivante s'applique :

Vous devez fournir des preuves de vos démarches pour obtenir des documents de remplacement.

- 13. Un *transporteur* *vous* refuse, ou refuse à un *compagnon de voyage*, l'embarquement sur la base d'une suspicion d'une *maladie* contagieuse (y compris une *maladie* liée à une *épidémie* ou *pandémie*). **Votre non-respect des conditions d'entrée exigées par les autorités compétentes du pays de votre destination est exclu.**
- 14. *Votre* famille en dehors de *votre* pays de *résidence principale* ne peut pas *vous* héberger pendant *votre voyage*, comme initialement prévu, car un membre de son foyer est décédé, gravement malade, grièvement blessé ou présente un grave problème de santé.
- 15. Une évacuation obligatoire ordonnée par les autorités gouvernementales du lieu de destination pendant *votre voyage*.
- 16. *Votre* véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage* subit une *panne mécanique* au cours de *votre voyage*, ce qui empêche sa conduite en toute sécurité.
- 17. *Votre* véhicule ou celui d'un *compagnon de voyage*, qui sert de moyen de transport principal pendant *votre voyage*, est volé.
- 18. Une *attaque terroriste* a lieu dans un rayon de cent (100) kilomètres autour d'une ville dans laquelle *vous* vous rendez ou dans laquelle *vous* séjournez pendant *votre voyage*, comme indiqué dans vos *Conditions particulières*.

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

B. GARANTIE VOYAGE RETARDÉ

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

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

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

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

- 1. Un retard du *transporteur* ;

2. Une grève, **sauf si celle-ci est évoquée ou annoncée avant la souscription de votre contrat** ;
3. Une mise en *quarantaine* pendant *votre voyage* car vous avez été exposé(e) à :
 - a. Une *maladie* contagieuse autre qu'une *épidémie* ou une *pandémie* ; ou
 - b. Une *épidémie* ou une *pandémie*, **mais uniquement lorsque** :

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

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

Cette exclusion s'applique même si l'ordre ou la directive de mise en *quarantaine* vous vise expressément, vous ou un *compagnon de voyage*.
4. Une *catastrophe naturelle* ;
5. La perte ou le vol de documents de *voyage* ;
6. Un détournement d'avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un navire, **sauf s'il s'agit d'une *attaque terroriste*** ;
7. Des émeutes et des mouvements populaires, **sauf s'ils évoluent en *risque politique*** ;
8. Un *accident de la circulation* ; ou
9. Un *transporteur* vous refuse, ou refuse à un *compagnon de voyage*, l'embarquement sur la base d'une suspicion d'une *maladie* contagieuse (y compris une *maladie* liée à une *épidémie* ou *pandémie*). **Votre non-respect des conditions d'entrée exigées par les autorités compétentes du pays de votre destination est exclu.**

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

C. GARANTIE DOMMAGES AUX BAGAGES

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

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

Les conditions suivantes s'appliquent :

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

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

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

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

18. **Bagages** lorsqu'ils sont :
- transportés par une société autre que *votre transporteur* ;
 - dans ou sur une remorque de voiture ;
 - non surveillés alors qu'ils se trouvent dans un véhicule à moteur non verrouillé ; ou
 - non surveillés et placés de manière visible dans un véhicule à moteur verrouillé ;
19. **Bagages** que vous perdez ou oubliez.

D. GARANTIE RETARD DE BAGAGES

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

La condition suivante s'applique :

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

Si vous ne fournissez pas de justificatifs d'achat, la limite quotidienne sans justificatifs indiquée au Tableau des garanties s'applique.

Cette garantie s'applique uniquement pour *votre voyage aller* .

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

E. GARANTIE FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE À L'ÉTRANGER

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

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

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

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

La condition suivante s'applique :

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

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

- Tout soin prodigué après la fin de *votre* garantie ;
- Tout soin lié à une maladie, blessure ou problème de santé qui n'est pas survenu au cours de *votre voyage* à l'étranger ;
- Tout soin considéré comme non urgent par nos services et les soins et services suivants :
 - Chirurgie esthétique ou soins esthétiques ;
 - Examens médicaux de suivi habituel ;
 - Soins liés à une affection de longue durée ;
 - Traitements contre les allergies (sauf si votre pronostic vital est engagé) ;
 - Examens ou soins liés à la perte ou à l'endommagement d'appareils auditifs, de prothèses dentaires, de lunettes de vue et de lentilles de contact ;
 - Kinésithérapie, rééducation ou soins palliatifs (sauf si les soins palliatifs sont nécessaires pour stabiliser votre état) ;
 - Traitement expérimental ; et
- Votre inobservation d'interdictions officielles de voyager édictées par le gouvernement ou une autre autorité publique compétente du pays de départ, du pays de transit ou du pays de destination.

F. ASSISTANCE MÉDICALE

IMPORTANT :

- En cas d'urgence et si *votre* vie est en danger, sollicitez immédiatement les organismes de secours d'urgence sur place.
- Nous ne sommes pas, et ne devons pas être considérés comme un organisme médical ou de secours d'urgence.
- Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux. Nos services sont subordonnés à l'obtention des autorisations nécessaires émises par les autorités locales compétentes. Nous sommes également soumis aux restrictions en matière de voyage ainsi qu'aux restrictions réglementaires.
- Par ailleurs, nous ne pouvons être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services d'assistance convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophe naturelle ou de tout autre cas fortuit. Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>.
- Dans tous les cas, nous devenons propriétaire des titres de transport que vous n'avez pas utilisés. Vous vous engagez à nous les restituer ou à nous reverser le remboursement obtenu auprès de l'organisme émetteur de ces titres.

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

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

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

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

- a. Vous ou un tiers devez nous contacter afin que nous organisions et prenions en charge votre transport. Nous ne pouvons être tenu pour responsable pour les transports que nous n'avons pas autorisés ou organisés ;
- b. Vous devez suivre les décisions prises par nos équipes d'assistance et nos équipes médicales. Si vous ne vous y conformez pas, nous nous déchargeons de toute responsabilité quant aux conséquences de vos décisions, et vous perdez tout droit à prestation et indemnisation de notre part.

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

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

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

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

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

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Les aménagements spéciaux sont mis en place uniquement lorsqu'ils sont *médicalement nécessaires* pour votre transport (par exemple, si plus d'un siège est *médicalement nécessaire* pour que vous puissiez voyager) ;
- b. Vous ou un tiers devez nous contacter afin que nous organisions et prenions en charge votre rapatriement. Nous ne pouvons être tenu pour responsable pour les rapatriements sanitaires que nous n'avons pas autorisés ou organisés ;
- c. Vous devez suivre les décisions prises par nos équipes d'assistance et nos équipes médicales. Si vous ne vous y conformez pas, nous nous déchargeons de toute responsabilité quant aux conséquences de vos décisions, et vous perdez tout droit à prestation et indemnisation de notre part.

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

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

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

Si pendant votre voyage le *médecin* traitant local vous informe que vous devez être hospitalisé pendant plus de soixante-douze (72) heures ou que votre pronostic vital est engagé, nous organisons et prenons en charge le transport aller-retour en classe économique pour qu'un ami ou un membre de votre famille se rende à vos côtés.

La condition suivante s'applique :

Vous ou un tiers devez nous contacter afin que nous organisions et prenions en charge le transport.

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

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

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

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

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

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

Les conditions suivantes s'appliquent :

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

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

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

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

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

Les conditions suivantes s'appliquent :

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

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

Recherche et secours

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

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

G. GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE

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

- *corporels*,
- *matériels*,
- *immatériels* directement consécutifs à des *dommages corporels* ou *matériels*,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IMPORTANT

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

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

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

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

1. Dommages que *vous* avez causés aux *membres de votre famille*, c'est-à-dire, vos ascendants, descendants, collatéraux, jusqu'au second degré, ainsi qu'à un *compagnon de voyage* ;
2. Dommages causés aux animaux ou aux objets qui *vous* appartiennent ou qui *vous* sont loués, prêtés ou confiés ;
3. Dommages causés par :
 - tout véhicule,
 - tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,

- tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale ;
 - 4. Dommages occasionnés au cours de *vos* activité professionnelle (y compris les stages professionnels) ou lors de *vos* participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une collectivité habilitée à organiser l'activité ;
 - 5. *Votre* responsabilité contractuelle, sauf à l'égard du bailleur de l'hébergement.
- En outre, sont exclus :
- 6. Amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un *dommage corporel* ou *matériel et/ou immatériel* directement consécutif.

H. GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENT

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

a. Capital versé en cas de décès

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

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

L'indemnité est versée à vos héritiers légaux.

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

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

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

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

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

1. *Votre* participation à tout exercice militaire ;
2. *Accidents* que vous avez subis lors de la pratique d'un sport mécanique (pratiqué avec tout véhicule terrestre à moteur), ou consécutifs à l'usage des motos d'une cylindrée excédant 49 cm³ ;
3. Conduite de véhicules terrestres à moteur pour lesquels un permis de conduire supérieur à la catégorie B est exigé, et la conduite de bateaux à moteur à titre professionnel ;
4. *Dommages corporels* non consécutifs à un *accident* ;
5. Activité manuelle pratiquée dans l'exercice de *vos* profession ;
6. Tout incident du transport aérien opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soit sa provenance et sa destination.
7. Versement du capital décès au bénéficiaire héritier légal lorsque ce dernier a été reconnu coupable et condamné par les tribunaux compétents pour vous avoir donné la mort.

I. SERVICES PENDANT LE VOYAGE

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

Recherche d'un hôpital à proximité

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

Assistance en cas de perte des documents de voyage

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

Transmission de message urgent

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

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

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

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

1. Tout événement connu à la date de la souscription de *votre contrat* ;
2. Les *maladies* ou *blessures* ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les six (6) mois précédant la réservation du *voyage* ;
3. *Votre* automutilation intentionnelle, tentative de suicide ou suicide ;
4. Tout traitement des troubles de la fertilité ou interruption volontaire de grossesse ;
5. *Votre* consommation d'alcool et/ou *votre* absorption de médicaments, drogues, non prescrits médicalement ;
6. *Votre* faute intentionnelle ou dolosive ;
7. Exercice de *votre* activité professionnelle en tant que membre d'équipage (y compris en tant que stagiaire ou apprenti/alternant) à bord d'un avion, d'un véhicule utilisé pour le transport des personnes et des marchandises ou d'un navire de commerce ;
8. *Votre* participation à tout sport exercé dans le cadre d'une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle ainsi que les entraînements préparatoires y afférent ;
9. *Votre* participation aux sports et activités suivants :
 - a. Saut en parachute, base jump, deltaplane, parachute ;
 - b. Saut à l'élastique ;
 - c. Spéléologie, ou descente en rappel ;
 - d. Ski ou snowboard en dehors des pistes balisées ou dans une zone accessible par hélicoptère ;
 - e. Activité sportive consistant à grimper en utilisant des harnais, cordes, ancrages, crampons ou piolets. Cela n'inclut pas l'escalade supervisée sur des surfaces artificielles destinées à l'escalade récréative ;
 - f. Escalade libre
 - g. Toute activité qui comprend, ou prévoit de comprendre, une montée à plus de quatre mille cinq cents (4 500) mètres d'altitude, en dehors de tout transport aérien commercial ;
 - h. Sports de combat ;
 - i. Course automobile ou nautique et les entraînement préparatoires y afférent ;
 - j. Plongée en apnée ;
 - k. Plongée à une profondeur de plus de vingt (20) mètres ou sans moniteur de plongée.
10. Acte qui enfreint la loi de l'endroit où il est commis entraînant une condamnation, sauf si *vous* -même, un *compagnon de voyage* ou un *membre de votre famille* êtes victime d'un tel acte ;
11. *Épidémie* ou *pandémie* , sauf mentions contraires dans les garanties ;
12. *Catastrophe naturelle* , sauf mentions contraires dans les garanties ;
13. Pollution de l'air, de l'eau ou la menace d'un rejet de polluants, y compris la pollution ou la contamination thermique, biologique et chimique ;
14. Réaction nucléaire, radiation ou contamination radioactive ;
15. Guerre civile ou étrangère ou actes de guerre ;
16. Service militaire, sauf mentions contraires dans les garanties ;
17. *Risque politique* ;
18. *Cyber risque* ;
19. Emeutes et mouvements populaires, sauf mentions contraires dans les garanties ;
20. *Attaques terroristes* , sauf mentions contraires dans les garanties.
21. Actes, alertes/bulletins de *voyage* ou interdictions de tout gouvernement ou autorité publique, sauf mentions contraires dans les garanties ;
22. Cessation complète des activités d'un *organisme de voyage* en raison de sa situation financière, avec ou sans dépôt de bilan ;
23. Restrictions relatives aux *bagages* , y compris les équipements médicaux, imposées par les *organismes de voyage* ;
24. Usure normale ou vices propres du bien ;
25. Négligence caractérisée de *votre* part ou de celle d'un *compagnon de voyage* ;
26. Voyage à l'encontre des ordres ou conseils d'un gouvernement ou d'une autre autorité publique ;
27. Activité qui enfreint une loi ou un règlement applicable, y compris toute sanction ou embargo économique ou commercial ;
28. Voyage à but thérapeutique.

1. Demande d'assistance ou d'indemnisation

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

Depuis la France : au n° 01 42 99 03 21* ou

Hors de France : au n° 00 33 (1) 42 99 03 21*

*numéros non surtaxés

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

- votre numéro de *contrat* ;
- votre adresse et le numéro de téléphone où *vous* pouvez être joint, ainsi que les coordonnées des personnes qui s'occupent de *vous*, et permettre à *nos* médecins l'accès à toutes les informations médicales qui *vous* concernent, ou qui concernent la personne qui a besoin de *notre* intervention.

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

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

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

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

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

www.allianz-protection.com

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

Pour la Garantie Responsabilité civile

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

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

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

3. Règlement des sinistres

a. Calcul de l'indemnité

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

b. Délai

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

4. Justificatifs à fournir

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

Interruption ou prolongation du voyage

Dans tous les cas

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

Maladie, blessure ou problème de santé (y compris lié à une épidémie/pandémie)

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

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

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

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

Décès

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

Quarantaine

- le justificatif délivré par les autorités compétentes

Accident de la circulation

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

Convocation à une procédure judiciaire

- la convocation émanant de l'Administration

Résidence principale inhabitable

- l'accusé réception de la déclaration de sinistre auprès de l'assureur multirisques habitation
- en cas de cambriolage ou d'acte de vandalisme, la copie du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police

Premier intervenant

- la copie de la convocation

Détournement du moyen de transport

- tout document émanant du *transporteur* relatant les circonstances du détournement

Réaffectation ou modification des dates de congés (forces armées)

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

Vous manquez 50% de la durée de votre voyage

Dans tous les cas :

- tout justificatif émanant de l'*organisme de voyage* prouvant que vous avez manqué 50% de la durée de votre voyage

En cas de grève :

- tout justificatif d'une grève entraînant l'interruption ou la prolongation de votre voyage

En cas de catastrophe naturelle :

- tout justificatif attestant d'une *catastrophe naturelle* entraînant l'interruption ou la prolongation de votre voyage

En cas de fermeture ou de l'impraticabilité des routes en raison d'*intempéries* :

- tout justificatif attestant de la fermeture ou de l'impraticabilité des routes entraînant l'interruption ou la prolongation de votre voyage

En cas de perte ou vol des documents de voyage :

- tout justificatif prouvant que les démarches ont été initiées pour obtenir les documents de remplacement dans un délai permettant la poursuite du voyage
- la déclaration de perte ou vol de tout document de voyage
- le cas échéant, la copie du dépôt de plainte circonstancié établi par les autorités de police

En cas d'émeutes et mouvements populaires :

- tout justificatif attestant d'émeutes et mouvements populaires

Refus d'embarquement

- le document émanant du *transporteur* attestant et relatant les circonstances du refus d'embarquement

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

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

Evacuation obligatoire

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

Panne mécanique du véhicule au cours de votre voyage

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

Vol du véhicule utilisé pendant le voyage

- la copie du dépôt de plainte

Attaque terroriste

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

Voyage retardé

Dans tous les cas

- la copie du bulletin d'inscription au voyage
- les justificatifs originaux des frais supplémentaires d'attente engagés suite au retard pour les repas, l'hébergement, les communications et les transports locaux
- le cas échéant, tout justificatif établi par l'*organisme de voyage* précisant le montant des frais prépayés restant à votre charge suite à ce retard
- le cas échéant, les nouveaux titres de transport aller rachetés pour rejoindre la destination
- le cas échéant, les titres de transport pour rejoindre la *résidence principale*

Retard de transports publics locaux

- le cas échéant, le titre de transport public mentionnant l'horaire de départ
- l'attestation établie par la société de transport public précisant la date, l'heure de l'incident et la durée du retard ou de l'immobilisation

Retard du transporteur

- le(s) document(s) précisant la date et l'heure du voyage (convocation aéroport, E-billet, billet original composté ou validé,...)
- l'original de la carte d'embarquement
- l'attestation établie par le *transporteur* précisant le motif et la durée du retard subi, ainsi que l'heure réelle du départ
- après examen du dossier, tout autre justificatif à notre demande

Grève

- tout justificatif d'une grève entraînant le retard du voyage

Quarantaine

- le justificatif délivré par les autorités compétentes

Catastrophe naturelle

- tout justificatif attestant d'une *catastrophe naturelle* entraînant le retard du voyage

Perte ou vol de documents de voyage

- la déclaration de perte ou vol de tout document de voyage
- le cas échéant, la copie du dépôt de plainte circonstancié établi par les autorités de police

Détournement du moyen de transport

- tout document émanant du *transporteur* relatant les circonstances du détournement

Emeutes et mouvements populaires

- tout justificatif attestant d'émeutes et mouvements populaires

Accident de la circulation

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

Dommages aux bagages

Dans tous les cas

- la copie du bulletin d'inscription au *voyage*
- la copie de la déclaration contenant une description du bien et sa valeur auprès des autorités locales compétentes, du *transporteur*, de l'hôtel ou du voyageur
- les factures d'achat originales ou toute autre preuve d'achat des *bagages* perdus, endommagés ou volés
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande

Perte des bagages

- l'original du Constat d'Irrégularité Bagages (P.I.R.) établi par le service bagages du *transporteur*
- le ticket original d'enregistrement du (des) *bagage(s)* concerné(s)
- le cas échéant, la copie de déclaration de perte auprès de *notre* opérateur mobile et la preuve de la demande de blocage du téléphone

Dommages aux bagages (remboursement du montant le moins élevé des 2)

- tout justificatif émis par l'*organisme de voyage* attestant des dommages causés à vos *bagages*
- le cas échéant, l'original du Constat d'Irrégularité Bagages (P.I.R.) établi par le service bagages du *transporteur*
- le devis des réparations du bien détérioré
- la facture d'achat originale du bien de remplacement

Vol des bagages

- le dépôt de plainte circonstancié établi auprès des autorités de police
- le cas échéant, la copie de déclaration de vol auprès de *notre* opérateur mobile et la preuve de la demande de blocage du téléphone

Retard des bagages

Retard de livraison de bagages

- la copie du bulletin d'inscription au *voyage*
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande
- l'attestation de retard de livraison du (des) *bagage(s)* mentionnant la date et l'heure de la livraison
- les factures d'achat originales des biens de première nécessité

Frais médicaux d'urgence à l'étranger

Remboursement des frais médicaux d'urgence à l'étranger

- la copie de la (des) facture(s) des frais médicaux que *vous* avez réglés
- la copie du bordereau de remboursement de la Sécurité sociale
- l'original du bordereau de remboursement de la mutuelle et/ou de tout organisme d'assurance et de prévoyance
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande

Assistance médicale

Remboursement des frais de transport local d'urgence

- la facture originale acquittée des frais de transport local d'urgence

Remboursement des frais de recherche et de secours

- la facture originale acquittée des frais de recherche et de secours

Responsabilité civile

Dans tous les cas

- la copie du bulletin d'inscription au *voyage*
- la lettre de refus établie par *notre* assureur principal de Responsabilité civile (assureur multirisques habitation)
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande

Dommages matériels et/ou dommages immatériels consécutifs

- la facture originale de réparation du bien endommagé et le justificatif du paiement, accompagné d'une copie de la facture initiale d'achat nominative du bien endommagé
- OU
- le certificat d'un professionnel attestant du caractère irréparable du bien endommagé, accompagné de la facture d'achat originale nominative du bien endommagé
- tout autre élément en rapport avec la *réclamation* formulée par la victime

Dommages corporels et/ou dommages immatériels consécutifs

- les coordonnées complètes de la victime
- les justificatifs médicaux éventuellement communiqués par la victime
- tout autre élément en rapport avec la *réclamation* formulée par la victime

Individuelle accident

Dans tous les cas

- la copie du bulletin d'inscription au *voyage*
- le constat établissant avec précision les circonstances de l'accident corporel
- après examen du dossier, tout autre justificatif à *notre* demande

En cas de décès

- la copie de l'acte de décès
- le cas échéant, le certificat post mortem ainsi que le rapport d'autopsie
- le certificat d'hérédité ou les coordonnées du notaire en charge de la succession

En cas d'incapacité permanente

- le certificat médical initial précisant la nature et les conséquences probables des lésions
- le certificat de *consolidation*

1. Textes applicables et localisation des souscriptions

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

2. Validité territoriale

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

3. Faculté de renonciation

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

a. Cas de renonciation**Multi-assurance**

- Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, en cas de souscription à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire, si *vous* justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le présent *contrat*, *vous* pouvez renoncer audit *contrat*, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que *vous* n'avez fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du présent *contrat*.

Vente à distance

- Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au *contrat*, lors du démarchage ou hors établissement habituel du vendeur.
- Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du *contrat* d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.

b. Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Lorsque le *contrat* d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, *vous* pouvez exercer cette faculté en retournant une lettre recommandée avec avis de réception dûment datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du présent *contrat*.

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

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

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

- Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de multi-assurance, *vous* devez accompagner *vous* demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au présent *contrat*.
- Si *vous* exercez cette faculté, le *contrat* sera résilié à sa date d'effet. *Vous* serez remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de *vous* demande de renonciation.
- Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si *vous* avez mis en œuvre des garanties du présent *contrat* d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires; dans ce cas, aucun remboursement de prime ne sera effectué.

4. Sanctions applicables en cas de fausses déclaration**a. En cas de fausse déclaration à la souscription**

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de *vous* part dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du *contrat* dans les conditions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances.
- L'omission ou la déclaration inexacte de *vous* part dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :
- si elle constatée avant tout sinistre :
Nous avons le droit :
 - soit de maintenir le *contrat* moyennant une augmentation de prime,
 - soit de résilier le *contrat* sous dix (10) jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.
- si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre : *nous* pouvons réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

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

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

5. Evaluation des dommages

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

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

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

6. Assurances cumulatives

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

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

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

7. Subrogation dans vos droits et actions

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

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

Ces dispositions ne concernent pas les prestations d'assistance.

8. Prescription

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

- Article L114-1 du Code des assurances
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance **sont prescrites par deux ans** à compter de l'événement qui y donne naissance. 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 la Garantie Responsabilité civile, le délai ne court qu'à compter du jour où un tiers porte à votre connaissance son intention d'obtenir indemnisation de *votre* part, à la condition que son action ne soit pas prescrite, conformément à l'article 2226 du Code civil.

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

9. Modalités d'examen des réclamations

Lorsque *vous* êtes mécontent du traitement de *votre* demande, *votre* première démarche doit être d'en informer *votre* interlocuteur habituel pour que la nature de *votre* insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, *vous* pouvez adresser une réclamation par email à l'adresse suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse AWP France SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex)

Un accusé de réception *vous* parviendra dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à *votre* réclamation *vous* est transmise dans ces délais.

Une réponse *vous* sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de *votre* réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont *nous* *vous* tiendrons informé.

Si *vous* n'êtes toujours pas satisfait du traitement de *votre* réclamation, *vous* pouvez alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

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

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Votre demande 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 *votre* réclamation écrite auprès d'AWP P&C.

AWP P&C, adhérente à la LMA a 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.

Vous avez toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de *votre* contrat d'assurance en ligne, *vous* avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

10. Compétence juridictionnelle

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

11. Protection des données à caractère personnel

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

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

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

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

informations-personnelles@votreassistance.fr

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

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

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

12. Autorité de contrôle

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

13. Mentions légales

Les garanties sont assurées par AWP P&C - SA au capital social de 17 287 285,00 € - 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 - SAS au capital social de 7 584 076,86 € - 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/>.

TELECONSULTATION

Définition :

Téléconsultation : acte de télémédecine. Il s'agit d'une consultation à distance, entre un *médecin* et un patient, qui peut être accompagné ou non par un autre professionnel de santé (ex : médecin, infirmier, pharmacien...). Elle est réalisée par l'intermédiaire des technologies de l'information et de la communication.

Lors de *votre voyage* et si *votre* état de santé le nécessite, *vous* pouvez bénéficier, dans les limites indiquées au Tableau des garanties, d'une *téléconsultation* pour obtenir un avis médical. A l'issue de la *téléconsultation*, *notre médecin* pourra, dans le respect du parcours de soins et de la législation en vigueur (notamment la réglementation relative au secret médical) :

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

La *téléconsultation*, réalisée par un de *nos médecins* inscrits au Conseil de l'Ordre des Médecins, s'effectue à distance, via une plateforme téléphonique ou en audioconférence ou en visioconférence, 24h/24 et 7j/7.

La condition suivante s'applique :

Cette garantie est applicable uniquement lorsque *vous* ne pouvez joindre ou consulter, dans un délai compatible avec *votre* état de santé, *votre médecin* traitant ou un *médecin* local parlant français.

IMPORTANT : Veuillez noter que le recours à la garantie Téléconsultation n'entraîne pas systématiquement le remboursement des frais médicaux ultérieurs, et la mise en œuvre du rapatriement sanitaire.

La *téléconsultation* ne peut en aucun cas remplacer une prise en charge médicale globale et personnalisée auprès du *médecin* traitant et de manière générale de tout *médecin* que *vous* aurez désigné.

La *téléconsultation* ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. En cas d'urgence en France, prenez contact en priorité avec les services locaux de secours d'urgence (numéros d'urgence : **15, 112, 18**). En cas d'urgence détectée à l'étranger, toutes les mesures seront mises en œuvre pour *vous* aider à identifier les secours d'urgence, selon les mesures locales.

Les informations médicales échangées avec les *médecins* restent strictement confidentielles et sont soumises au secret médical. Aucune donnée ne nous est transmise, sous réserve de données statistiques exclusives de toute identification directe ou indirecte.

Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements, conseils, consultations et de manière générale dans le cadre de la garantie Téléconsultation mise en œuvre.

Nous ne saurons être tenus responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant :

- de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques ;
- de modifications de *votre* situation et notamment de *votre* état de santé qui ne *nous* auraient pas été signifiées lors de la *téléconsultation* ;
- **d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.**

Si *vous* appelez pour *votre* enfant mineur, il *vous* sera demandé une copie du livret de famille prouvant le lien de parenté ou tout autre document prouvant *votre* qualité.

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

1. Les *téléconsultations* lorsque *notre* service médical identifie une urgence médicale ;
2. les consultations pour pathologies psychiatriques ;
3. les prescriptions de certificats médicaux ;

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

5. les prescriptions particulières, telles que :

- les médicaments soumis à prescription restreinte :

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

- **les médicaments soumis à accord préalable. La liste exhaustive est accessible à l'adresse suivante :** http://www.cnam.nat.tn/doc/upload/list_APcl.pdf,

- **les médicaments d'exception : la liste** des médicaments d'exception est disponible sur le site internet suivant : www.meddispar.fr, le site de référence des médicaments réglementés, proposé par l'Ordre national des pharmaciens,

- la prescription de stupéfiants.

GARANTIE FRAIS JURIDIQUES A L'ETRANGER

Si une action judiciaire est engagée contre *vous* à l'*étranger* à la suite d'un *accident* survenu au cours de *votre voyage*, nous vous **remboursons les honoraires d'avocat, les frais d'interprètes et tout autre frais juridique** en rapport, dans les limites indiquées au Tableau des garanties.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Le **litige n'est pas relatif à votre** activité professionnelle,
- b. Le **litige n'est pas relatif à l'usage ou la garde d'un véhicule** à moteur.

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

Justificatifs à fournir :

Remboursement des frais juridiques	- la facture acquittée des honoraires d'avocat - la facture acquittée de tout autre frais juridique - après examen du dossier, tout autre justificatif à <i>notre</i> demande
------------------------------------	---

GARANTIE PERTE, VOL, DOMMAGES AUX MOYENS DE PAIEMENT

Si vos moyens de paiement sont perdus, volés ou endommagés au cours de *votre voyage* :

- i. *Nous vous communiquons les coordonnées des centres d'opposition,*
- ii. *Nous vous proposons une avance de fonds dans les limites indiquées au Tableau des garanties si vous ne disposez plus d'aucun moyen de paiement.*

IMPORTANT : Veuillez noter que *vous disposez d'un délai de trois (3) mois, à compter de la mise à disposition des fonds ou de la date de votre retour, pour nous rembourser cette avance.*

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

Cette avance est **subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.**

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

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

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 <i>votre</i> consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Devis et souscription du contrat d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel <i>vous</i> êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.

Finalité	Est-ce que <i>votre</i> consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> Administration du contrat d'assurance (ex.: traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence du <i>motif couvert</i> et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où <i>nous</i> devons traiter <i>vos</i> données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, <i>nous</i> ne solliciterons pas <i>votre</i> consentement exprès.
<ul style="list-style-type: none"> Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> Non. <i>Nous</i> avons un intérêt légitime à <i>vous</i> contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de <i>nous</i> assurer que <i>nous</i> avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, <i>vous</i> avez le droit de <i>vous</i> y opposer en <i>nous</i> contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
<ul style="list-style-type: none"> Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives) 	<ul style="list-style-type: none"> Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> À des fins de vérification, pour <i>nous</i> conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> Non. <i>Nous</i> pouvons traiter <i>vos</i> données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par <i>nos</i> procédures internes. <i>Nous</i> ne solliciterons pas <i>votre</i> consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de <i>notre</i> intérêt légitime. Toutefois, <i>nous nous</i> assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par <i>notre</i> société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
<ul style="list-style-type: none"> Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> Si <i>nous réalisons l'une de ces activités</i> de traitement, <i>nous</i> le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données

Finalité	Est-ce que <i>vo</i> tre consentement explicite est nécessaire ?
	anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et <i>vo</i> tre consentement n'est plus requis .
<ul style="list-style-type: none"> • Pour la gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que <i>nous</i> pouvons invoquer également au titre de <i>no</i>tre intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> • Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, <i>nous</i> sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir <i>vo</i>tre consentement.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nous</i> pouvons traiter et partager vos données à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurance, avec lesquelles <i>nous</i> avons signé ou <i>nous</i> signerons des accords de coassurance ou de réassurance. 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 <i>nous</i> et le réassureur et vous n'avez aucun lien contractuel direct avec ce dernier. Ces transferts de risques interviennent au titre des intérêts légitimes des compagnies d'assurance, qui sont

Finalité	Est-ce que <i>votre</i> consentement explicite est nécessaire ?
	même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité).

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

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

4. Qui peut accéder à *vos* données personnelles ?

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

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

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

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

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

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

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

5. Où sont traitées *vos* données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions

contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. *Nous* ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'**Autorité** de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici https://www.allianz-partners.com/en_US/allianz-partners--binding-corporate-rules.html. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, *nous* prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. *Vous* pouvez prendre connaissance des mesures de protection que *nous* mettons en **œuvre** pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en *nous* contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

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

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

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

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

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

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

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

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou

anonymisées une fois **qu'elles** ne sont plus nécessaires. Ci-dessous *nous vous* communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

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

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

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

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

AWP France SAS

Département Protection des Données Personnelles

7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

10. À quelle fréquence mettons-*nous* à jour la présente déclaration de confidentialité ?
Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.