ASSURANCE VOYAGE

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

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

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

Le produit d'assurance **Solution Annulation** est un contrat temporaire qui offre lors de tout voyage et/ou pour tout billet d'accès, des garanties d'assurance en cas d'annulation.

Qu'est-ce qui est assuré ?

✓ **Annulation voyage**
Remboursement des frais d'annulation selon barème en cas de survenance d'un évènement garanti (plafond : 6 500 € par assuré et 32 000 € par sinistre)

✓ **Annulation billet accès uniquement**
Remboursement des frais d'annulation en cas de survenance d'un évènement garanti (plafond : 300 € par billet d'accès et 3 000 € par commande)

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

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

✗ Les personnes ayant leur domicile hors de France
✗ Les prestations datées d'une durée supérieure à 4 mois consécutifs

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

Principales exclusions :

! Les dommages consécutifs à une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré, le suicide ou la tentative de suicide
! Les dommages consécutifs à la consommation d'alcool et/ou l'absorption par l'assuré de médicaments, drogues ou substance stupéfiante, non prescrits médicalement
! Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère, les actes de terrorisme, les émeutes, mouvements populaires, coups d'état, prises d'otage ou la grève, les réactions nucléaires
! L'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro
! La situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques, climatiques ou catastrophes naturelles

Principales restrictions :

! Pour la garantie Annulation voyage : franchise de 10% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 5 € et un maximum de 45 € par assuré
! Pour la garantie Annulation billet d'accès : franchise de 10% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 5 € et un maximum de 45 € par billet d'accès

Où suis-je couvert(e) ?

✓ La garantie Annulation s'applique dans le monde entier, à l'exclusion de la Corée du Nord.
La liste, mise à jour, de l'ensemble des pays non couverts est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante : https://paysexclus.votreassistance.fr.

Quelles sont mes obligations ?

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

- **A la souscription du contrat**

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

- **En cours de contrat**

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

- **En cas de sinistre**

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en œuvre l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tout document utile à l'appréciation du sinistre.
Informer l'assureur des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que de tout remboursement reçu au titre d'un sinistre.

Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime doit être payée le jour de la souscription du contrat.
Le paiement est effectué par tout moyen auprès de l'organisme ou l'intermédiaire habilité.

Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La couverture prend effet le lendemain du paiement de la prime à 0h00 et cesse dès le début du voyage ou aux jours et heures du billet d'accès.

Comment puis-je résilier le contrat ?

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

Notice d'information valant Conditions Générales
Solution Annulation

Cher client,

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

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

Qui est l'Assureur ?

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

A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat s'adresse à toute personne ayant réservé une Prestation datée d'une durée maximum de quatre (4) mois consécutifs, non renouvelable.

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 de la Prestation datée, ou au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables suivant ladite réservation.
- Lorsque vous réservez un billet d'accès seul (non associé à un voyage), le présent contrat doit être souscrit en même temps que l'achat dudit billet. La garantie s'applique à tout billet d'accès acheté auprès d'un organisme ou intermédiaire habilité situé en France.

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

Le contrat est valable à compter de sa date de souscription pour toute Prestation datée, d'une durée maximum de quatre (4) mois consécutifs et vendu par un Organisme ou Intermédiaire habilité. Les garanties s'appliquent selon les conditions prévues aux « Dispositions Administratives ».

Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

- Ce sont, parmi les garanties listées ci-après, qui figurent dans vos Conditions Particulières et pour lesquelles vous allez acquitter la prime correspondante.
- Pour connaitre 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 de garantie. Ce tableau est complété par la liste des exclusions de la garantie.

<u>Points d'attention</u>

- ✓ Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à la souscription de ce contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article 3 « Faculté de renonciation ».
- ✓ Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :
- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.
Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.
Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat à l'article 3 « Faculté de renonciation ».

- ✓ La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne vous avaient pas donné entière satisfaction, vous pouvez nous contacter selon les termes prévus dans les « Dispositions Administratives » des Conditions Générales à l'article 11 « Modalités d'examen des réclamations ».

Besoin urgent d'assistance médicale	Demande d'indemnisation
► **Contactez-nous (24/24)** **Au 00 33 (0)1 42 99 02 02** ► **Veuillez nous indiquer :** Votre N° de contrat Qui a besoin d'aide ? Où ? Pourquoi ? Qui s'occupe du malade ? Où, quand et comment peut-on le joindre?	► Pour enregistrer immédiatement votre demande d'indemnisation, connectez-vous sur : **https://indemnisation.mondial-assistance.fr** ► Si vous ne disposez pas d'un accès Internet, contactez-nous (fuseau horaire France métropolitaine): au 00 33 (0)1 42 99 03 95 de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi

Le contrat est établi en langue française et soumis à la loi française. Les garanties du présent contrat sont régies par le Code des assurances.

Votre contrat est régi par le Code des assurances.
Il se compose des présentes Conditions Générales, complétées par vos Conditions Particulières.
La garantie définie ci-après s'applique à toute prestation datée d'une durée maximum de quatre mois consécutifs, non renouvelable.
La garantie s'applique au billet d'accès acheté auprès d'un organisme ou intermédiaire habilité **situé en France**.
Lisez attentivement vos Conditions Générales. Elles vous précisent nos droits et obligations respectifs et répondent aux questions que vous vous posez.

DÉFINITIONS

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

ACCIDENT : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.
ACCIDENT CORPOREL : toute atteinte corporelle non intentionnelle, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par un médecin.
ANNULATION : votre désistement, ferme et définitif, de l'ensemble des prestations datées, formulé auprès de l'organisme ou l'intermédiaire habilité.
ASSURÉ(S) : la ou les personne(s) désignée(s) dans vos Conditions Particulières, à condition que son/leur domicile fiscal soit situé en Europe.
AYANT DROIT : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.
BILLET D'ACCES : titre ou droit d'entrée, à date fixe, pour tout événement culturel, sportif ou de loisir, un spectacle ou encore un parc d'attractions, réservé auprès d'un organisme ou intermédiaire habilité situé en France.
CATASTROPHE NATURELLE : événement provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel et entrant dans le champ de la Loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 lorsqu'il survient en France.
COMMANDE : réservation du/des billet(s) d'accès formalisée par la facture émise par l'organisme ou intermédiaire habilité, indiquant la date d'achat et notamment les informations suivantes : titre, lieu, date/jour et heure.
CONCUBINS NOTOIRES : couple de personnes ni mariées, ni pacsées mais pouvant prouver à l'appui d'un justificatif de domicile commun (certificat de concubinage ou, à défaut, taxe d'habitation, facture d'électricité, gaz, eau, assurance, quittance de loyer,...) qu'elles vivent sous le même toit depuis le jour de la souscription du présent contrat et au moment du sinistre.
CONTRÔLE DE L'ÉVOLUTION : nouvelle consultation médicale et/ou réalisation d'examens médicaux complémentaires.
DÉPART : jour et heure prévus du début des prestations datées.
DOMMAGE IMMATÉRIEL CONSÉCUTIF : tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice, et qui est la conséquence directe ou indirecte d'un dommage corporel ou matériel garanti.
DOMMAGE MATÉRIEL : toute détérioration, destruction ou disparition accidentelle d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.
DOMICILE : lieu de résidence habituelle qui détermine l'exercice de vos droits civiques et situé en Europe.
EPIDEMIE : maladie contagieuse dont la propagation constitue une épidémie selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente de votre pays de domicile.
EFFRACTION : forcement, dégradation ou destruction d'un dispositif antivol.
ETRANGER : tout pays **à l'exclusion du pays où vous êtes domicilié ainsi que des pays non couverts**
EUROPE : territoires des États membres de l'Union Européenne situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Martin, Suisse, Vatican.
Les Açores, Canaries et Madère ne font pas partie de cette définition.
FRAIS DE SERVICE : frais exigés lors de la réservation du voyage aérien et facturés par l'organisme ou l'intermédiaire habilité.
FRANCE : France métropolitaine (Corse comprise), la Réunion, la Martinique, Mayotte, Saint-Barthélemy, la Guadeloupe et la Guyane.
FRANCE METROPOLITAINE : territoire européen de la France (y compris les îles situées dans l'océan Atlantique, de la Manche et la mer Méditerranée), **à l'exclusion de tous les espaces d'outre-mer (départements, régions, collectivités, territoires et pays).**
FRANCHISE : part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Les montants de franchise se rapportant à chaque garantie sont précisés au Tableau de garantie.
GUERRE CIVILE : lutte armée, au sein d'un même État, opposant entre eux différents groupes identifiables par leur appartenance ethnique, religieuse, communautaire ou idéologique, ou opposant au moins l'un de ces groupes aux forces armées régulières de cet État.
GUERRE ÉTRANGÈRE : engagement armé, déclaré ou non, d'un État vis-à-vis d'un ou plusieurs autres États ou d'une force armée irrégulière et extérieure, motivé notamment par un différend géographique, politique, économique, racial, religieux ou écologique.
MALADIE : toute altération de l'état de santé d'une personne constatée par un médecin.
MÉDECIN : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.
NOUS : AWP P&C, c'est-à-dire l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat d'assurance. Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP France SAS, ci-après désignée sous la dénomination commerciale « Mondial Assistance »,
ORGANISME OU INTERMEDIAIRE HABILITÉ : professionnels du voyage, professionnels du transport et/ou tout émetteur ou distributeur du billet d'accès.
PANDEMIE : Epidémie déclarée comme pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente de votre pays de domicile.
PAYS NON COUVERTS : Corée du Nord. La liste, mise à jour, de l'ensemble des Pays non couverts est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante :
www.mondial-assistance.fr/pays-exclus
PRESCRIPTION : période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.
PRESTATION DATEE : voyage et/ou tout billet d'accès réservé auprès d'un organisme ou intermédiaire habilité pour une date fixe.
QUARANTAINE : mise à l'écart, décidée par une autorité compétente, d'une personne qui a été exposée ou est susceptible d'avoir été exposée à une maladie contagieuse dont la propagation est déclarée comme epidémie ou pandémie. **Le confinement qui s'applique plus largement à une partie ou à l'ensemble d'une population ou d'une zone géographique est exclu.**
SINISTRE : toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application du présent contrat. Constitue un seul et même sinistre, l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.
SOUSCRIPTEUR : le signataire des Conditions Particulières qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance.
SUBROGATION : action par laquelle nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages pour obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées à la suite d'un sinistre.
TIERS : toute personne physique ou morale, autre que l'assuré lui-même.
VOL CARACTÉRISÉ : vol des biens garantis commis avec effraction ou agression, matérialisé par un dépôt de plainte circonstancié.
VOUS : la ou les personnes assurées.
VOYAGE : transport et/ou séjour, associé ou non à un ou plusieurs billet(s) d'accès, prévu(s) pendant la période de validité du présent contrat, et organisé, vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité, **à l'exception des voyages ayant pour objet un stage ou un cursus scolaire ou universitaire.**

TERRITORIALITÉ DE VOTRE CONTRAT

La garantie s'applique dans le monde entier, **à l'exclusion des pays non couverts** pour tout voyage n'excédant pas quatre mois consécutifs non renouvelables, ou pour tout billet d'accès.

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Outre les exclusions spécifiques, nous n'assurons pas les conséquences des circonstances et événements suivants :

1. les dommages de toute nature intentionnellement causés ou provoqués par l'assuré ou avec sa complicité, ou consécutifs à une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré (article L 113-1 du Code des assurances), sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
2. le suicide ou la tentative de suicide de l'assuré ;
3. les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'assuré et/ou l'absorption par l'assuré de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement ;
4. sauf dispositions contraires figurant dans la garantie, les dommages résultant de la guerre, civile ou étrangère, des actes de terrorisme, émeutes, mouvements populaires, coups d'État, prises d'otage, la grève ;

5. l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome ;

6. les événements dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisme ou intermédiaire habilité ou à un organisateur du voyage en application du titre Ier de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, soit au transporteur, hormis dispositions contraires figurant dans la garantie ;

7. les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de la prestation datée et la date de souscription du présent contrat ;

8. les maladies ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation de la prestation datée ;

9. les accidents corporels survenus ou ayant donné lieu à un acte chirurgical, une rééducation, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les trente (30) jours précédant la réservation de la prestation datée ;

10. les affections du tympan, les affections gastriques et/ou intestinales, les affections de la colonne vertébrale, en l'absence de contrôle de l'évolution par un médecin dans les quinze (15) jours suivant la première consultation médicale qui a motivé l'annulation ;

11. les maladies liées à l'état de grossesse au-delà de la 28ème semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro ;

12. les catastrophes naturelles survenant à l'étranger ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel et celles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;

13. les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;

14. tout événement garanti survenu entre la date de réservation de la prestation datée et la date de souscription du présent contrat;

15. la situation sanitaire locale, la pollution naturelle ou humaine ainsi que les événements climatiques, météorologiques ou naturels n'entraînant pas de dommages matériels graves dans les mêmes dispositions que celles définies aux articles 2.10. et 4.8.

16. sauf mentions contraires dans la garantie, **les conséquences d'une épidémie ou pandémie.**

GARANTIE DE VOTRE CONTRAT

ANNULATION DES PRÉSTATIONS DATÉES

1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque vous annulez votre réservation, l'organisme ou l'intermédiaire habilité de la ou les prestation(s) datée(s) peut maintenir à votre charge tout ou partie du prix des prestations, appelés frais d'annulation ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche. Ils sont calculés selon un barème précisé dans les Conditions Générales de vente de la ou les prestation(s) datée(s).

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés, sous déduction de la franchise dont le montant figure au Tableau de garantie.

IMPORTANT :

Lorsque le voyage est associé à un ou plusieurs billet(s) d'accès, l'annulation s'effectue pour l'ensemble des prestations datées.

Lorsque le(s) billet(s) d'accès n'est ou ne sont pas associé(s) à un voyage, l'annulation doit être consécutive à la survenance d'un des événements visés à l'article 4 « LES ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION DU BILLET D'ACCES ».

2. ANNULATION DU VOYAGE

L'annulation du voyage doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement votre départ :

► **Évènements médicaux :**

2.1. **Une maladie, y compris liée à l'état de grossesse** ou à une epidémie/pandémie **un accident corporel, ainsi que les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie ou d'un accident corporel, constaté avant la réservation du voyage,**

impliquant obligatoirement :

- soit, une hospitalisation depuis le jour de l'annulation jusqu'au jour du départ,
- soit :
  - la cessation de toute activité professionnelle, ou le maintien à domicile si la personne ne travaille pas, depuis le jour de l'annulation jusqu'au jour du départ,

  et
  - une consultation médicale, ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux dès le jour de l'annulation ou la réalisation d'examens médicaux prescrits par un médecin,

  et dans tous les cas, la prise en charge de tous ces actes par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels vous êtes est affilié,

survenant à :

- vous-même, votre conjoint, concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., vos ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de votre conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous votre tutelle,
- votre remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il soit hospitalisé pendant plus de 48 heures.

IMPORTANT :

Il vous appartient de prouver que toutes les conditions de mise en œuvre de la garantie prévues à l'article 2.1 sont réunies lors de l'annulation. Nous pouvons refuser la demande, si vous ne pouvez pas fournir les pièces justificatives visées notamment à l'article 8 « JUSTIFICATIFS A FOURNIR ».

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

► **Évènements familiaux :**

2.3. **Votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre voyage, à condition que vous n'ayez pas eu connaissance de la convocation au moment de la réservation.

2.4. **Le décès** (y compris lié à une epidémie/pandémie) **de :**

- l'assuré, son conjoint ou concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., vos ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S,
- ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,
- son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée à titre onéreux, pendant son voyage, de garder ou d'accompagner en voyage ses enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous son toit,
- un autre membre de sa famille,

et à condition que le domicile du défunt ne soit pas le lieu de destination du voyage.

► **Événements professionnels ou dans le cadre des études :**

2.5. **Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre de vos études**, à une date se situant pendant la durée du voyage et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la réservation.

2.6. **Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S,** à condition que la

convocation à l'entretien individuel préalable en rapport n'ait pas été reçue avant le jour de la souscription du présent contrat et/ou de la réservation du voyage.

2.7. **L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates du voyage, alors que vous étiez inscrit en tant que demandeur d'emploi et à condition qu'il ne s'agisse pas d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire. La garantie s'applique également lorsque vous obtenez un emploi sous contrat à durée indéterminée, postérieurement à la souscription du présent contrat, alors que vous occupiez déjà un emploi sous contrat à durée déterminée dans la même entreprise au moment de la réservation du voyage.

2.8. **La suppression ou la modification, par votre employeur de la date des congés payés qu'il vous avait accordée préalablement à l'inscription au voyage.** La garantie est accordée aux collaborateurs salariés, **à l'exclusion des personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou supprimer leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise, ...).**
L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au Tableau de garantie. Cette franchise s'applique également aux personnes, inscrites au voyage en même temps que vous, ayant annulé.
La garantie ne s'applique pas quand le souscripteur du présent contrat est l'entreprise qui modifie les congés.

2.9. **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager dans les huit (8) jours avant le début du voyage ou pendant la durée de celui-ci et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la réservation du voyage.

► **<u>Événements matériels</u> :**

2.10. **Des dommages matériels graves consécutifs à :**
- un cambriolage avec effraction,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique, météorologique, ou naturel, **sous réserve de l'exclusion n° 15 prévue aux « EXCLUSIONS DE LA GARANTIE »,**

atteignant directement les biens immobiliers suivants :
- votre résidence principale ou secondaire
- votre exploitation agricole,
- votre exploitation professionnelle si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale

et nécessitant votre présence sur place à une date se situant pendant la période du voyage pour effectuer les démarches administratives liées au dommage ou la remise en état du bien immobilier endommagé.

2.11. **Des dommages graves à votre véhicule nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les 48 heures précédant votre départ**, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur votre lieu de séjour final.

2.12. **Un accident ou une panne mécanique du moyen de transport utilisé par vous pour votre préacheminement, entraînant un retard supérieur à deux (2) heures** par rapport à l'heure prévue d'arrivée, vous ayant fait manquer le transport réservé pour votre départ, et à condition que vous ayez pris vos dispositions pour arriver sur le lieu du départ au moins trente (30) minutes :
- avant l'heure limite d'enregistrement s'il s'agissait d'un transport aérien,
- avant l'heure du départ figurant sur votre titre de transport ferroviaire ou maritime.

► **<u>Autres événements</u> :**

2.13. **Votre convocation, pour une greffe d'organe pendant la durée du voyage.**

2.14. **Le vol caractérisé, dans les 48 heures précédant le départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage, à condition que la plainte ait été déposée au plus tard le jour du départ.
L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au Tableau de garantie. Cette franchise s'applique également aux personnes, inscrites au voyage en même temps que vous, ayant annulé.

2.15. **Le refus de votre visa touristique par les autorités du pays de destination et/ou de transit**, à condition que les démarches effectuées par vous dans le délai nécessaire aient permis aux autorités de prendre position avant votre départ, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays;

2.16. **Votre quarantaine** ou celle d'une personne assurée vous accompagnant à condition qu'elle débute avant le départ et se termine pendant les dates du voyage ;

2.17. **L'annulation des personnes restant seules ou à deux à voyager du fait de l'annulation garantie de l'un des assurés, à la condition que tous soient assurés au titre du présent contrat et figurent sur le même bulletin d'inscription du voyage.**
Cependant, l'ensemble des personnes assurées faisant partie du même foyer fiscal ou pouvant justifier entre elles d'un lien de parenté en ligne directe, est couverte au titre de la garantie « Annulation du voyage».

<u>IMPORTANT :</u>
En matière de location d'un bien immobilier, notre garantie est accordée à la condition que cette location soit totalement libérée.
L'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constitue un seul et même voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage comme marquant le début des prestations assurées.

3. EXCLUSIONS SPECIFIQUES EN CAS D'ANNULATION DU VOYAGE

Outre les exclusions de la garantie (hormis à l'article 16), **sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :**

3.1. **les contre-indications médicales au voyage non consécutives à une maladie, y compris liée à l'état de grossesse, ou à un accident corporel, selon les conditions prévues par l'article 2.1 ;**

3.2. **le défaut de vaccination ou de traitement préventif nécessaire pour la destination du voyage sauf en cas de contre-indication médicale visée à l'article 2.2 ;**

3.3. **le refus des congés payés par l'employeur.**

4. ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN CAS D'ANNULATION DU BILLET D'ACCES

L'annulation doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement l'utilisation du billet d'accès :

► **<u>Évènements médicaux</u> :**

4.1. **Une maladie, y compris liée à l'état de grossesse ou à une epidémie/pandémie, un accident corporel, ainsi que les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie ou d'un accident corporel, constaté avant la réservation du billet d'accès,**

impliquant obligatoirement :
- soit, une hospitalisation depuis le jour de l'annulation jusqu'aux date et heure du billet d'accès,
- soit :
  - la cessation de toute activité professionnelle, ou le maintien à domicile si la personne ne travaille pas, depuis le jour de l'annulation jusqu'aux date et heure du billet d'accès,

  et
  - une consultation médicale, ainsi que l'observation d'un traitement médicamenteux ou la réalisation d'examens médicaux prescrits par un médecin,

  et dans tous les cas, la prise en charge de tous ces actes par l'un des organismes d'assurance maladie auxquels vous êtes est affilié,

survenant à :
- vous-même, votre conjoint, concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., vos ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de votre conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S,
- la personne, chargée, aux jour et heure du billet d'accès, de garder à titre onéreux, vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise.

<u>IMPORTANT :</u>

Il vous appartient de prouver que toutes les conditions de mise en œuvre de la garantie prévues à l'article 2.1 sont réunies lors de l'annulation. Nous pouvons refuser la demande, si vous ne pouvez pas fournir les pièces justificatives visées notamment au chapitre 8 « JUSTIFICATIFS A FOURNIR ».

► **Évènements familiaux :**

4.2. **Le décès (y compris lié à une epidémie/pandémie) de :**
- l'assuré, son conjoint ou concubin notoire, ou partenaire de P.A.C.S., ses ascendants ou descendants en ligne directe, ainsi que ceux de son conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S,
- ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-pères, belles-mères, tuteur légal, ainsi que la personne placée sous sa tutelle,
- son remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat, ou à défaut celui qui a été désigné dans le cadre de l'organisation des congés au sein de l'entreprise,
- la personne chargée, aux jour et heure du billet d'accès, de garder à titre onéreux, ses enfants mineurs ou la personne handicapée vivant son votre toit,

4.3. **La naissance de votre enfant ou petit enfant dans les 5 jours précédant la date et l'heure du billet d'accès**, dans la mesure où la date et l'heure étaient fixées avant la 38ème semaine de grossesse.

► **Événements professionnels ou dans le cadre des études :**

4.4. **Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S,** à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.

4.5. **L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré,** dont les horaires vous empêcheraient d'utiliser le billet d'accès, alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

4.6. **Votre mutation professionnelle,** non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager aux jour et heure du billet d'accès ou 8 jours avant, à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.

4.7. **Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre de vos études,** aux jour et heure du billet d'accès et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment d'achat du billet d'accès.

► **Événements matériels :**

4.8. **Des dommages matériels graves consécutifs à :**
- un cambriolage avec effraction,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique, météorologique, ou naturel, **sous réserve de l'exclusion n°15 prévue aux « EXCLUSIONS DE LA GARANTIE »,**

atteignant directement les biens immobiliers suivants :
- votre résidence principale ou secondaire
- votre exploitation agricole,
- votre exploitation professionnelle si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale

et nécessitant votre présence sur place aux jours et heure du billet d'accès pour effectuer les démarches administratives liées au dommage ou la remise en état du bien immobilier endommagé.

4.9. **L'immobilisation du véhicule utilisé pour vous rendre sur le lieu mentionné sur le billet d'accès,** nécessitant l'intervention d'un professionnel.

► **Autres événements :**

4.10. **Votre convocation, pour une greffe d'organe** le jour du billet d'accès ou au plus tard, 8 jours avant.

4.11. **Votre convocation, imprévisible et non reportable, devant un tribunal en tant que témoin ou juré d'assises**, au jour et heure du billet d'accès assuré.

4.12. Votre quarantaine depuis le jour de l'annulation jusqu'au jour et heure du billet d'accès initialement prévu.

4.13. **L'annulation des accompagnants assurés restés seules ou à deux à utiliser leurs billets d'accès du fait de l'annulation garantie de l'un des assurés, à la condition que tous soient assurés au titre du présent contrat et figurent sur la même commande.**

Cependant, l'ensemble des personnes assurées faisant partie du même foyer fiscal ou pouvant justifier entre elles d'un lien de parenté en ligne directe, est couverte au titre de la garantie « Annulation des prestations datées».

5. EXCLUSIONS SPECIFIQUES EN CAS D'ANNULATION DU BILLET D'ACCES

Outre les exclusions de la garantie (hormis à l'article 16)**, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :**

5.1. **l'annulation du spectacle/l'inaccessibilité au lieu mentionné sur le billet d'accès relevant de la responsabilité de l'organisateur de l'événement ;**

5.2. **la fermeture du lieu mentionné sur le billet d'accès pour des raisons administratives ou réglementaires ou de sécurité, décidée par les autorités publiques ou par l'organisateur de l'événement lui-même.**

6. MONTANT DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons, dans la limite des montants indiqués au Tableau de garantie, le montant des frais d'annulation facturés par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de la ou les prestation(s) datée(s), sans toutefois dépasser la limite par personne et par sinistre pour les voyages, ou par personne et par commande pour les billets d'accès.

Notre indemnisation, est toujours limitée au montant des frais qui vous auraient été facturés si vous aviez informé l'organisme ou l'intermédiaire habilité, le jour de la survenance de l'événement.

Les frais de service sont remboursables en totalité dans la mesure où ils font partie du montant assuré, déclaré lors de la souscription du présent contrat.

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

Une franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations et traversées maritimes)/par billet d'accès, dont le montant figure dans le Tableau de garantie, est toujours déduite de l'indemnité qui vous est due.

7. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS D'ANNULATION

Vous devez avertir l'organisme ou l'intermédiaire habilité de la ou les prestation(s) datée(s) de votre désistement dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ.

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 :

Pour faciliter la déclaration et optimiser le traitement du dossier, il est recommandé de déclarer le sinistre depuis le site internet suivant :
https://indemnisation.mondial-assistance.fr
Un code d'accès confidentiel permet de suivre l'évolution du dossier 24/24.

L'assuré, peut également contacter l'assureur par téléphone du lundi au vendredi, de 9h 00 à 18 h00 (Fuseau horaire France métropolitaine) :
Depuis la France au n° 01 42 99 03 95

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

8. JUSTIFICATIFS A FOURNIR

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre. Il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif de votre annulation et d'évaluer le montant de votre indemnisation, notamment :
- la confirmation de réservation des prestations datées,
- la facture des frais d'annulation des prestations datées,
- l'original du billet d'accès(ou impression papier pour les E-tickets),
- le cas échéant, le document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation (copie du livret de famille, certificat de concubinage,…),
- un R.I.B.,

- le justificatif délivré par les autorités sanitaires locales compétentes en cas de quarantaine,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de Mondial Assistance.

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

DISPOSITIONS DE LA GARANTIE

1. TEXTES RÉGISSANT LE CONTRAT ET LA LOCALISATION DES SOUSCRIPTIONS

Le présent contrat est régi par le Code des assurances, les Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières.
Les Conditions Générales sont établies en langue française.

2. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION, PRISE D'EFFET ET DE CESSATION DE LA GARANTIE

Le contrat doit être souscrit le jour même de la réservation du voyage, ou au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables suivant cette réservation.
Lorsque le billet d'accès n'est pas associé à un voyage, le contrat doit être souscrit en même temps que l'achat du billet.
La garantie « Annulation des prestations datées » prend effet le lendemain du paiement de la prime à 0h00.
Elle cesse dès le début du voyage ou aux jour et heure du billet d'accès.
La garantie s'applique à tout billet d'accès acheté auprès d'un organisme ou intermédiaire habilité situé en France.

3. FACULTÉ DE RENONCIATION

L'assuré peut disposer d'une faculté de renonciation suite à la souscription d'un contrat d'assurance.

a. Cas de renonciation

- **Multi-assurance**

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

b. Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

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

L'assuré peut, s'il le souhaite, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :

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

L'assuré doit accompagner sa demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au présent contrat.
Si l'assuré exerce cette faculté, le contrat sera résilié à sa date d'effet. L'assuré sera remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de sa demande de renonciation.
Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si l'assuré a mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

4. 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 frais d'annulation en vous adressant à l'assureur de votre choix.

5. SUBROGATION DANS VOS DROITS ET ACTIONS

En contrepartie du paiement de l'indemnité et à concurrence du montant de celle-ci, nous devenons bénéficiaires des droits et actions que vous possédiez contre tout responsable du sinistre, conformément à l'article L 121-12 du Code des assurances.
Si nous ne pouvons plus exercer cette action, par votre fait, nous pouvons être déchargés de tout ou partie de nos obligations envers vous.

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

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

7. SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE

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

8. PRESCRIPTION

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du 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.

9. ÉVALUATION 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 parties. Les honoraires de cette expertise sont partagés entre les parties.
Faute par l'un d'entre nous de s'entendre sur le choix du tiers expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal judiciaire du lieu du domicile du souscripteur.
Cette désignation est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

10. DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

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

11. 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, l'adresse électronique à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou l'adresse postale : 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.
Après avoir formulé votre réclamation auprès d'AWP P&C, et si le désaccord persiste, vous pouvez alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
http://www.mediation-assurance.org

LMA
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.

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

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

12. COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Les contestations qui pourraient être élevées contre AWP P&C à l'occasion du présent contrat, sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites à l'adresse indiquée ci-après à l'article 15.

13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

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

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

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données l'assuré peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant :

informations-personnelles@votreassistance.fr

L'assuré est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : https://conso.bloctel.fr/

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

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

14. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'organisme chargé du contrôle d'AWP P&C est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest - CS 924596 - 75436 Paris Cedex 09 – www.acpr.banque-france.fr.

15. LES INFORMATIONS LEGALES

Les garanties d'assurance sont assurées par :

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

Elles sont mises en œuvre par :

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

TABLEAU DE GARANTIE

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ANNULATION DU VOYAGE		
• **Suite à la survenance d'un événement garanti** (sauf ceux stipulés ci-dessous)	Remboursement des frais d'annulation selon le barème ci-dessous : tous barèmes et dans les limites suivantes : ● **6 500 €** par personne assurée, ● et **32 000 €** par sinistre pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent contrat, dans la limite du montant total des frais d'annulation.	**Franchise par personne assurée** : - **10%** du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de **5 €** et un maximum de **45 €,** par personne assurée
• **Suite à la suppression ou la modification de la date des congés par l'employeur** • **Suite au vol caractérisé des papiers d'identité dans les 48 heures précédant le départ**		- **25%** du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de **150 €,** par personne assurée - **30 €** par personne assurée quand le prix de la prestation datée est inférieur à 150 € par personne assurée

ÉVÉNEMENTS GARANTIS	MONTANTS ET LIMITES DE GARANTIES	FRANCHISES OU SEUILS D'INTERVENTION
ANNULATION BILLET ACCES UNIQUEMENT		
Suite à la survenance d'un événement garanti	Remboursement des frais d'annulation dans les limites suivantes : ● **300 €** par billet d'accès, ● et **3 000 €** par commande.	**Franchise par billet d'accès** : **10%** du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de **5 €** et un maximum de **45 €,** par billet d'accès.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

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

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

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

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

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

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

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

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

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

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

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
• Devis et souscription du contrat d'assurance	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
• 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)	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
• À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	• Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	• Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
• 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)	• Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
• 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.	• Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.
• Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance	• Nous pouvons traiter et partager vos données à caractère personnel avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurance, avec lesquelles nous avons signé ou nous signerons des accords de coassurance ou de réassurance. La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurance au moyen d'un seul contrat, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles. La réassurance est la « sous-traitance » de la couverture d'une partie du risque à un réassureur tiers. Toutefois, il s'agit d'un accord interne entre nous et le réassureur et vous n'avez aucun lien contractuel direct avec ce dernier. Ces transferts de risques interviennent au titre des intérêts légitimes des compagnies d'assurance, qui sont même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité)

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 délégataires de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrons 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.

Solution **Annulation**

L'assurance pour les voyages, le transport, l'hébergement, la billetterie...

Conditions de souscription

Durée du contrat
- contrat temporaire allant jusqu'à 4 mois.

Nature de la prestation
- voyage, transport, hébergement, billetterie…

Souscripteur
- un particulier.

Bénéficiaires
- les personnes ayant leur domicile en France (y compris Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion et Saint-Barthélemy), dans un pays de l'Union Européenne ou l'un des pays suivants : Andorre, Liechtenstein, Principauté de Monaco, Saint-Martin, Suisse ou Vatican.

Zone de couverture
- monde entier à l'exclusion des pays sous sanctions financières internationales décidées par l'Union Européenne et/ou les Nations Unies ainsi que les pays suivants : l'Afghanistan, la Corée du Nord, l'Irak, la Somalie, l'Iran, le Soudan et la Syrie.

Délai de souscription
- le jour même de la réservation (pour la billetterie) ou au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réservation (pour les voyages, transports et hébergements).

Le service en bref

Votre client a réservé une prestation datée du type : voyage, hébergement, billetterie, transport...

Mondial Assistance lui propose la Solution Annulation qui lui permet d'être remboursé s'il se trouve dans l'impossibilité de profiter de la prestation réservée.

Les garanties

ANNULATION	
Remboursement des frais d'annulation en cas de : • maladie, accident ou décès de l'assuré ou d'un membre de sa famille (y compris rechute ou aggravation d'un état antérieur constaté avant la réservation) • dommages graves à l'habitation de l'assuré, aux locaux professionnels ou au véhicule • convocation pour une greffe d'organe, à un examen de rattrapage universitaire • licenciement économique, obtention d'un emploi, mutation professionnelle	
Événements spécifiques pour les voyages, hébergements, transports : • accident ou panne du moyen de transport • refus de visa touristique • modification des congés par l'employeur* • vol des papiers d'identité* • convocation pour une adoption d'enfant • contre-indication ou suites de vaccination	6 500 € / personne 32 000 € / événement 300 € / billet d'accès 3 000 € / commande
Événements spécifiques pour la billetterie : • naissance d'un enfant ou petit enfant de l'assuré • convocation devant un tribunal	
Franchises : 10 % du montant des frais d'annulation (mini 5 € et maxi 45 € / personne ou / billet d'accès) ** 25 % du montant des frais d'annulation (minimum 150 € / personne)*	