



## **AIG Europe SA**

Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex France  
www.aigassurance.fr  
**Police n° 4 091 161**



### **Police d'assurance Etihad Airways – AIG Travel**

AIG Europe SA  
Services Sinistres Assurances de personnes  
Tour CB21  
16 place de l'Iris,  
92040 Paris La Défense Cedex – France

#### **Assistance**

Contactez-nous au **+33 1 49 02 46 70** en vous munissant de votre numéro de souscription et/ou numéro de police (**police n° 4 091 161**).

#### **Sinistres**

Contactez-nous par e-mail : [declarations.PA@aig.com](mailto:declarations.PA@aig.com)

**CG-EH-2018**

**Travel Guard®**



## I. Contacts pour l'Assistance et les Sinistres

**Dans le cas où vous avez besoin d'assistance, merci de contacter :**

Téléphone : +33 1 49 02 46 70

**Dans le cas de la déclaration de Sinistre, merci de contacter :**

AIG Europe SA  
Services Sinistres Assurances de personnes  
Tour CB21  
16 place de l'Iris,  
92040 Paris La Défense Cedex – France  
E-mail : [declarations.PA@aig.com](mailto:declarations.PA@aig.com)

**Pour tout complément d'information** concernant la couverture de la présente police ou des informations complémentaires, merci de nous contacter au +33 1 49 02 41 99 ou par e-mail à l'adresse suivante : [assurance.voyage@aig.com](mailto:assurance.voyage@aig.com) .

Pour la déclaration de Sinistre, elle doit être soumise à la procédure décrite ci-dessous dans la section Information Importante relative aux Sinistres.



## II. Tableaux des garanties

Les garanties de la présente police s'appliquent pour chaque Assuré. Nous vous recommandons de bien prendre connaissance des risques couverts décrits en détail ci-dessous.

### Barème des garanties

Merci de vous référer à votre Certificat de Garantie qui vous a été adressé lors de la souscription de l'assurance.

### Option de base

Description des Garanties	Plafond des Garanties TTC en Euros
<b>Individuelle accident</b>	
Décès accidentel (2)	16 278
<b>Frais médicaux et autres dépenses</b>	
Frais médicaux d'urgence (1) (Accident et Maladie)	203 470
Franchise	81
Frais dentaires	81
Plafond par dent	Néant
Evacuation médicale d'urgence & Rapatriement	Inclus dans les frais médicaux d'urgence
Rapatriement du corps	Inclus dans les frais médicaux d'urgence
<b>Désagrément pendant le voyage</b>	
Perte de bagage, effets personnels, documents de voyage	814
Limite par article	81
Ensemble ou paire d'article	81
Limite pour objets de valeur	244
Franchise	41
Retard de bagage	163
Franchise	6 heures
Retard de voyage	41
Franchise	6 heures
Annulation de voyage (3)	2 442
Franchise	41
Interruption de voyage (3)	2 442
Franchise	41
Assistance pendant le voyage (24 heures/service monde entier)	Inclus

(1) Le plafond de la garantie frais médicaux d'urgence est de 50 000 euros pour les personnes de plus de 65 ans ; (2) le plafond est de 1 500 euros pour les assurés de moins de 18 ans ; (3) pour les personnes de plus de 65 ans, les plafonds des garanties Annulation et Interruption de voyage sont réduites de 20% du montant mentionné dans le tableau des garanties.



## Option Essentielle

Description des Garanties	Plafond des Garanties TTC en Euros
<b>Individuelle accident</b>	
Décès accidentel (3)	40 694
Invalidité permanente totale (4)	40 694
Invalidité permanente partielle (4)	% de la somme assurée suivant le barème
<b>Frais médicaux et autres dépenses</b>	
Frais médicaux d'urgence (1) (Accident & Maladie) Franchise	813 882 81
Frais dentaires Plafond par dent	407 163
Evacuation médicale d'urgence & Rapatriement	Inclus dans les frais médicaux d'urgence
Rapatriement du corps	Inclus dans les frais médicaux d'urgence
Indemnité journalière relative à un séjour hospitalier Franchise	41 Maximum 3 662 3 jours
<b>Désagrément pendant le voyage</b>	
Perte de bagage, effets personnels Limite par article Limite pour objets de valeur Passeport et documents de voyage Perte d'équipements de bureau Franchise	2 035 814 407 203 814 41
Retard de bagage Franchise	244 6 heures
Retard d'avion Franchise	41 par heure Maximum 407 6 heures
Annulation de voyage (5) Franchise	4 069 41
Interruption de voyage (5) Franchise	4 069 41
Frais de justice	4 069
Avance caution pénale dans le cas d'accident de la route	4 069
Responsabilité civile	203 470
Assistance pendant le voyage (24 heures/service monde entier)	Inclus

(1) Le plafond de la garantie frais médicaux d'urgence est de 80 000 euros pour les personnes de plus de 65 ans ; (2) les maladies préexistantes sont exclues ; (3) le plafond est de 1 500 euros pour les assurés de moins de 18 ans ; (4) pour les personnes de plus de 65 ans, les garanties Invalidité permanente totale et partielle ne s'appliquent pas (5) pour les personnes de plus de 65 ans, les plafonds des garanties Annulation et Interruption de voyage sont réduits de 20% du montant mentionné dans le tableau des garanties.



## Option Premium

Description des Garanties	Plafond des Garanties TTC en Euros	Plafond des Garanties Famille TTC en Euros
<b>Individuelle accident</b>		
Décès accidentel (3)	40 694	81 388
Invalidité permanente totale (4)	40 694	81 388
Invalidité permanente partielle (4)	% de la somme assurée en fonction du barème	% de la somme assurée en fonction du barème
Décès accidentel suite à un acte terroriste – pour les adultes uniquement	162 776	325 553
<b>Frais médicaux et autres dépenses</b>		
Frais médicaux d'urgence (1) (Accident & Maladie) Franchise	1 220 823  81	1 627 763  81
Frais dentaires Plafond par dent	407 163	814 163
Evacuation médicale d'urgence & Rapatriement	Inclus dans les frais médicaux d'urgence	Inclus dans les frais médicaux d'urgence
Indemnité journalière relative à un séjour hospitalier	41 Maximum 3 662	81 Maximum 7 325
Franchise	3 jours	3 jours
<b>Désagrément pendant le voyage</b>		
Perte de bagage, effets personnels Limite par article, ensemble ou paire d'articles	8 139  814	8 139  1 221
Limite pour objets de valeur		
Passeport et documents de voyage	407	488
Espèce	407	814
Franchise	407 41	610 41
Retard de bagage	244	407
Franchise	6 heures	6 heures
Retard de voyage	407	814
Franchise	6 heures	6 heures
Annulation de voyage	8 139	12 208
Franchise	41	41
Interruption de voyage	8 139	12 208
Franchise	41	41
Frais de justice	4 069	8 139
Avance caution pénale dans le cas d'accident de la route	4 069	4 069
Visite d'un parent proche	2 442	4 069
Responsabilité civile	406 941	406 941
Assistance pendant le voyage		Inclus



(24 heures/service monde entier)	Inclus	
<b>Protection du domicile</b>		
Protection du domicile pendant le séjour (6)	8 139	12 208
Limite par évènement	4 069	6 104
Vol d'argent	203	407
<b>Sports dangereux</b>		
Individuelle accident	8 139	40 694
Frais médicaux d'urgence	8 139	40 694

(1) Le plafond de la garantie frais médicaux d'urgence est de 100 000 euros pour les personnes de plus de 65 ans ; (2) les maladies pré-existantes sont exclues ; (3) le plafond est de 1 500 euros pour les assurés de moins de 18 ans ; (4) pour les personnes de plus de 65 ans, les garanties Invalidité permanente totale et partielle ne s'appliquent pas (5) pour les personnes de plus de 65 ans, les plafonds des garanties Annulation et Interruption de voyage sont réduits de 20% du montant mentionné dans le tableau des garanties ; (6) Maximum de couverture de 60 jours à partir de la date de départ.

(\*) La famille inclus les assurés, les PACS et un nombre illimité d'enfants.

### III. Introduction

#### Assureur ou Société d'Assurance

La présente police d'assurance est émise par AIG Europe SA., compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, <http://www.aig.lu/>. AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>. Succursale pour la France Tour CB21-16 place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463 Téléphone : +33 1.49.02.42.22 (ci-après dénommé «l'Assureur »)

#### Votre police d'assurance Voyage

La présente police et le Certificat de garantie forment votre contrat d'assurance. Ces deux documents décrivent l'étendue des garanties souscrites. Le texte de votre contrat d'assurance prévoit des conditions et des exclusions dont vous devez prendre connaissance.

Vous devez respecter toutes les conditions de cette police.

Veillez lire le texte de la police afin de vérifier qu'il répond à votre demande de garantie. Veuillez également vérifier l'exactitude des informations mentionnées dans le Certificat de garantie.

#### Droit applicable au contrat d'assurance

Le présent contrat d'assurance est régi par la loi française.

Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.



## **Autorité de Contrôle**

AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu), <http://www.caa.lu/>. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site <http://www.aig.lu/>. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe SA est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>

## **Informations importantes relative à votre police d'assurance avant votre voyage**

### **État de santé**

La présente police contient des dispositions relatives à votre santé, à celle des personnes qui voyagent avec vous et d'autres personnes qui ne voyagent pas avec vous mais dont l'état de santé peut avoir des conséquences sur votre voyage (des proches ou un de vos collaborateurs). Sont notamment exclus des garanties les sinistres ayant pour origine ou lies aux antécédents médicaux dont vous-même ou ces personnes aviez connaissance avant le début du voyage. S'il y a un changement de votre état de santé ou celui de personne voyageant avec vous, proche ou collaborateurs survenant après l'achat de la présente police et avant votre voyage, merci de contacter immédiatement. En déclarant ce changement de l'état de santé, cela nous permettra de décider si nous pouvons continuer à vous couvrir avec les termes de cette présente police. Nous pouvons ajouter/exclure des garanties en fonction de l'état de santé nouvellement diagnostiqué. Dans le cas où nous ne pouvons plus vous couvrir suite à l'état de santé nouvellement diagnostiqué, vous pouvez formuler une demande d'annulation ou si vous ne souhaitez pas annuler votre voyage vous pouvez résilier votre contrat. Si vous n'avez pas effectué votre voyage ou formuler une demande, nous vous rembourserons dans son intégralité votre prime. Pour plus d'information, merci de consulter les Exclusions Générales n°1 page 34.

### **Résidence**

Vous-même ainsi que les personnes bénéficiant des garanties de la présente police devez avoir résidé dans votre pays de résidence pendant au moins six des douze mois ayant précédé la souscription ou le renouvellement de la police.

### **Sports et autres activités physiques**

Vous n'êtes pas couvert lorsque vous prenez part à certaines activités ou certains sports. Pour certaines activités, la couverture de la section F (Individuelle accident) ne s'applique pas. Si vous avez l'intention de participer à des activités ou sports mentionnés dans les deux listes suivantes bénéficie de la garantie de cette police, à condition que :

- Vous suiviez les consignes de sécurité applicables à chacun des sports ou activités et que vous utilisiez les équipements de protection éventuellement recommandés ;
- L'activité en question ne constitue pas l'objet principal de votre voyage ;
- L'activité n'entre pas dans le cadre d'une compétition ou d'un tournoi ;
- L'activité n'ait aucun caractère professionnel.

Pour tout complément d'information ou si vous souhaitez participer à une activité qui n'est pas mentionnée dans les listes ci-dessous, merci de nous contacter à l'adresse suivante : avant d'y participer pour s'assurer de sa couverture ou non.



Vous bénéficiez des garanties de la présente police lorsque vous pratiquez les activités suivantes au cours du voyage :

Athlétisme amateur, pêche en rivière, tir à l'arc, badminton, bouées tractées (dont bananes gonflables), basketball, planche à voile, bowling, traversée de ponts suspendus (sous la responsabilité d'un guide parfaitement entraîné), saut à l'élastique (trois sauts), hydrospeed en eau vive ou spéléologique, cricket, curling, cyclisme, randonnée en montagne, gymnastique, handball, promenade en traineau tiré par des chiens, patin à glace, jogging (sauf les marathons), vélo tout terrain (sauf les courses de descente ou les terrains dangereux), netball, course d'orientation, paravoile, parachutisme ascensionnel (sur une surface aquatique), randonnée, roller en ligne (patin à roues alignées et skate boards), course à pied (sauf les marathons), safaris à pied ou en voiture (uniquement s'ils font partie d'un voyage organisé et si aucune arme à feu n'est utilisée à titre personnel), skimboard, plongée autonome (accompagnement qualifié, à une profondeur ne dépassant pas 30 mètres) pour une durée inférieure à 14 jours, promenades en traineau (dans le cadre d'une excursion organisée), plongée libre, squash, surf, natation, natation en compagnie de dauphins (dans le cadre d'une excursion organisée), tennis et tennis de table, bowling, trekking (à moins de 2 000 m d'altitude), triathlons, volleyball, planche nautique (wakeboard), water polo, ski nautique et rafting en eau vive ou spéléologique (degrés 1 à 4).

Les activités suivantes pratiquées au cours du voyage dans le respect des conditions exposées ci-avant bénéficient également des garanties de la présente police, à l'exception de sa section F (Individuelle Accident) et G (Responsabilité Civile).

Baseball, promenades à dos de chameau ou d'éléphant (sous la responsabilité d'un guide parfaitement entraîné), canoë, randonnée dans la canopée, activités de protection de l'environnement ou à but non lucratif (pédagogiques et environnementales – travail uniquement avec des outils manuels), cyclotourisme, course en bateau-dragon, course de quad dans les dunes et dans le lit des torrents asséchés, football, karting, golf, randonnées (entre 2 000 et 6 000 mètres d'altitude), hockey, équitation (sauf polo, chasse à courre et saut d'obstacle), vols en montgolfière (uniquement dans le cadre d'une activité organisée), descente de rapides motorisée, sports nautiques motorisés, kayaks, kitesurf (sur une surface aquatique), motocyclettes de moins de 50cc (sauf les compétitions), randonnée en buggy sur terrain boueux, paintball (avec port d'une protection oculaire), vol en tant que passager à bord d'un avion de petite taille ou privé ou d'un hélicoptère, aviron, trekking (entre 2 000 et 6 000 m d'altitude), planche à voile et navigation de plaisance (à l'exclusion des compétitions et de la navigation en équipage) à l'intérieur des eaux territoriales, tyrolienne.

### **Faculté de renonciation**

L'Assuré a la faculté de renoncer au contrat par courrier (dont un modèle figure ci-après) pendant un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Ce courrier est à adresser à : AIG – Tour CB21 – 16 Place de l'Iris – 92400 Paris La Défense.

Modèle de lettre de renonciation :

Je soussigné(e) (Nom, Prénom), souhaite renoncer au contrat d'assurance Etihad Airways dont le numéro la police est le ....., souscrit le ..... et vous prie de m'adresser personnellement le remboursement de la prime versée, soit .....€.





Fait le ..... Signature .....

Le numéro de votre police figure sur le certificat de garantie.

Lorsque nous recevons la lettre de renonciation, le contrat sera réputé ne jamais avoir existé. Toute prime éventuellement versée sera remboursée à l'Assuré au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande de renonciation.

Vous ne pourrez pas exercer votre droit à renonciation si vous avez expressément demandé l'exécution du contrat d'assurance pendant le délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de sinistre.

Les dispositions suivantes s'appliquent à l'ensemble des sections de la présente police d'assurance.

**1.** Vous êtes tenu de nous communiquer tout élément d'information susceptible d'influer sur notre décision d'accepter votre proposition d'assurance (comme par exemple si vous souffrez d'un problème de santé préexistant ou si vous envisagez de prendre part à des activités sportives ou autres au cours de votre séjour). Contactez-nous si vous n'êtes pas sûr de ce qu'il faut nous déclarer.

**2.** Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures raisonnables destinées à éviter la survenance des sinistres ou de réduire leur impact, ce qui signifie que vous pourrez avoir à déclarer un sinistre au titre de la présente police d'assurance.

**3.** Vous êtes tenu de communiquer au service Sinistres tous les documents dont il a besoin pour gérer les sinistres. Les frais découlant de cette obligation seront à votre charge. Par exemple, en cas de sinistre dû à une annulation, vous devez apporter la preuve que vous étiez dans l'incapacité de voyager, comme par exemple un certificat médical signé de votre médecin. **Au cas où vous ou votre représentant légal refusez sans motif valable de communiquer ces pièces et si après avis donné 48 heures à l'avance par lettre recommandée, vous persistez dans son refus, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

**4.** Lorsque vous êtes assuré par plusieurs contrats d'assurance différents contre un ou plusieurs des risques couverts par le présent contrat pour un même intérêt, vous devez donner à chaque assureur connaissance des autres assureurs, conformément à l'article L121-4 du Code des assurances. Vous devez nous aider à récupérer les sommes d'argent que nous avons versées auprès de quiconque ou d'autres assureurs en nous fournissant les informations dont nous avons besoin et en remplissant les formulaires que nous vous enverrons. **Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, le présent contrat est nul en application de l'article L121-3 du Code des assurances.**

**5.** Si vous tentez de déclarer un sinistre frauduleux ou d'utiliser des moyens ou des équipements frauduleux à cette fin, la présente police pourra être annulée et la prime que vous avez versée pourra être confisquée. Toute indemnisation que nous vous aurons versée devra nous être remboursée. **Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part, ayant pour but d'induire l'Assureur ou le service d'assistance en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce sinistre.**

**6.** Vous vous engagez à subir un examen médical si nous vous le demandons. En cas de décès, nous sommes en droit de demander que soit effectuée une autopsie. **Au cas où vous ou votre représentant légal refusez sans motif valable de vous soumettre au contrôle médical d'un médecin expert que nous mandatons et si après avis donné 48 heures à l'avance par lettre recommandée, vous persistez dans votre refus, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

7. Vous devez nous rembourser toute somme que nous vous aurions versée indûment au titre des garanties.

8. Après qu'un sinistre ait été réglé, tout sauvetage que vous avez envoyé au service Sinistres deviendra notre propriété.

9. La présente police est conclue pour une durée ferme et ne sera pas reconduite automatiquement.

10. Conformément aux dispositions de l'article L.121-12 du Code des assurances, nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité que nous avons versée, dans vos droits et actions à l'égard des tiers.

11. La présente police ne peut pas être annulée et les primes ne peuvent pas être remboursées.

**13. Conformément aux dispositions du Code des assurances, toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part, portant sur les éléments constitutifs du risque, est sanctionnée par la nullité du contrat.**

14. Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants 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 pas :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- 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 contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

La prescription est interrompue :

- par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, à savoir :
  - o toute demande en justice, y compris en référé, tout commandement, saisie ou mesure conservatoire ou d'exécution forcée signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire, conformément aux articles 2241 et 2244 du Code civil ;
  - o toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur conformément à l'article 2240 du Code civil ;
  - o toute demande en justice ou mesure d'exécution forcée à l'encontre d'un débiteur solidaire, toute reconnaissance de l'Assureur du droit de l'Assuré ou toute reconnaissance de dette de l'un des débiteurs solidaires interrompt la prescription à l'égard de tous les codébiteurs et leurs héritiers, conformément à l'article 2245 du Code civil ;
- ainsi que dans les cas suivants prévus par l'article L114-2 du Code des assurances :
  - o toute désignation d'expert à la suite d'un sinistre ;
  - o tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
    - l'Assureur à l'Assuré pour non-paiement de la prime ;
    - l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

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.



#### IV. Garanties optionnelles possibles

##### Durée de la police

Un voyage d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs.

##### Note :

- La durée de couverture est limitée à votre date de retour en France.
- Si vous voyagez plus longtemps que la durée initialement prévue lors de la souscription de l'assurance votre couverture cessera le jour indiqué sur votre certificat de garanties sauf si votre retour n'a pu être effectué pour une raison imprévisible et irrésistible couverte par ce même contrat d'assurance.

##### Type de police

**Individuelle** : Une personne âgée de 18 ans et plus.

**Familiale** : La police familiale couvre le souscripteur de la police et son partenaire, à condition qu'ils vivent ensemble, et jusqu'à quatre de leurs enfants à charge (y compris les enfants recueillis ou adoptés) âgés de moins de 18 ans à la date de souscription de la police, qu'ils soient scolarisés à temps plein ou qu'ils vivent chez eux.

##### Voyage

La prise d'effet des garanties reste subordonnée au paiement de la totalité de la prime d'assurance.

La garantie au titre de la section A « Annulation de votre voyage » prend effet lors de la réservation du voyage ou lors du paiement de la totalité de la prime, la date la plus tardive étant retenue.

Les garanties au titre des autres sections prennent effet au moment où vous quittez votre domicile personnel dans votre pays de résidence (mais pas plus de 24 heures avant l'heure de départ prévue) ou à la date de prise d'effet mentionnée dans le Certificat de garantie, la date la plus tardive étant retenue.

La garantie ne peut prendre effet après votre départ de votre pays de résidence.

Chaque voyage doit commencer et se terminer dans votre pays de résidence et ne comprend pas les allers simples.

#### V. Informations importantes relatives aux Sinistres

##### Urgences médicales et autres

La compagnie d'assistance interviendra immédiatement si vous tombez malade, si vous êtes blessé ou si vous décédez en dehors des frontières de votre pays de résidence. Elle intervient 24h/24, 365 jours par an. Ses coordonnées sont les suivantes :

Téléphone : **+33 (0)1 49 02 46 70**

Assurez-vous, avant de contacter cet organisme, d'avoir à disposition les informations suivantes afin que votre dossier puisse être traité avec rapidité et efficacité :

- Vos noms et adresses
- Votre numéro de téléphone à l'étranger
- Votre numéro de police (mentionné sur le Certificat de garantie)



- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de votre médecin traitant

**Note :** Cette police d'assurance n'est pas une assurance médicale privée. Si vous êtes hospitalisé à l'étranger pour une durée susceptible de dépasser 24 heures ou si le coût de vos soins en tant que patient externe risque d'être supérieur à 500.00 € , une personne ou vous-même devez prendre contact immédiatement avec la compagnie d'assistance, a peine de déchéance des garanties.

### **En cas de déclaration de sinistre**

Tout Sinistre doit être déclaré à la société suivante :

#### **AIG Europe SA**

Services Sinistres Assurances de Personne

Tour CB21

16 place de l'Iris

92040 Paris La Défense – Cedex

E-mail : [declarations.PA@aig.com](mailto:declarations.PA@aig.com)

**Note :** Les sinistres doivent être déclarés dès que possible après la survenance de l'évènement générateur. Une déclaration tardive ayant pour effet de léser nos intérêts est susceptible d'emporter la déchéance des garanties dans les conditions prévues à l'article L.113-2 du Code des assurances.

Le département Sinistre est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00. Il vous adressera un formulaire de déclaration de Sinistre dès que vous l'aviserez de l'incident.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, nous conservons vos informations personnelles et nous nous réservons le droit de les transférer dans une banque de données centralisée. Nous agissons conformément à la réglementation française sur la protection des données personnelles.

### **Fraude à l'assurance**

Le présent contrat d'assurance est basé sur le principe de confiance mutuelle entre les parties. Notre offre de garantie suppose que les sinistres que vous pourriez déclarer soient authentiques. Notre savoir-faire dans la gestion des sinistres nous permet de détecter nombre de sinistres frauduleux, y compris ceux dont le montant est exagéré. Nous étudions chaque déclaration de sinistre et si nous avons des soupçons de fraude, nous en informons les autorités de police judiciaire, ce qui peut entraîner des poursuites.

### **Service Clientèle**

Nous nous efforçons d'apporter à nos clients le meilleur service possible. Au cas où vous ne seriez pas satisfait, nous vous remercions d'écrire :

#### **AIG Europe SA**

AIG service clients

Tour CB21

16 place de l'Iris

92040 Paris La Défense – Cedex

E-mail : [assurance.voyage@aig.com](mailto:assurance.voyage@aig.com)

Tel : 01 49 02 41 99 (téléphone dédié au service client et non aux Sinistres)



Pour nous permettre de tenir compte de vos réclamations rapidement, veuillez nous communiquer le numéro de police ou de Certificat de garantie ainsi que le nom du titulaire de la police ou de l'assuré.

### **Protection des données**

En qualité de responsable de traitement au titre du Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données à Caractère Personnel, l'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires conformément audit règlement. Les données à caractère personnel recueillies par l'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats d'assurances et des sinistres. L'Assureur peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent). L'Assureur peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable. Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données à caractère personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Par ailleurs, dans le cadre des prestations d'assistance, afin de contrôler la qualité des services rendus et de fournir lesdites prestations, les conversations téléphoniques entre les Assurés et les services de l'assistant, agissant pour le compte de l'Assureur, peuvent être enregistrées. Les données nominatives qui seront recueillies lors cet appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance. Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par l'Assureur et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>. Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CB21-16 Place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex ou par e-mail à [donneespersonnelles.fr@aig.com](mailto:donneespersonnelles.fr@aig.com). Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'Assureur peut être obtenu en écrivant comme indiqué ci-dessus.

Vous convenez que les données électroniques collectées avec votre accord exprès, conservées par nous et disponibles sur simple demande, pourront être admises comme preuves des opérations effectuées pour la souscription, la modification et la résiliation du contrat.

### **Sanctions internationales**

Conformément à l'article 6 du Code civil, il est rappelé qu'aucune des garanties du présent contrat ne peut s'appliquer dès lors qu'elle aurait pour objet un risque dont l'assurabilité serait contraire à l'ordre public, ou lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur à raison d'une mesure de sanction, de restriction, de prohibition ou d'embargo prescrites par les lois ou règlements de tout Etat ou par toute décision de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union Européenne.



## VI. Définitions

Dans le texte de la police, les expressions ou mots suivants ont toujours le sens qui leur est donné ci-après. Veuillez également vous reporter au Certificat de garantie et aux définitions qu'elle contient.

**Accident** : Toute atteinte corporelle non intentionnelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un accident.

**Assuré** : Titulaire de la police d'assurance désigné dans le texte du Certificat de garantie et délivrée avec le présent document, à la condition que la prime correspondante ait été réglée.

**Certificat de garantie** : Document où sont mentionnés les noms et autres informations concernant les bénéficiaires des garanties ; la durée du contrat ainsi que les options souscrites ; les numéros de téléphone importants.

**Domicile** : L'endroit où vous résidez habituellement dans votre pays de résidence

**Collaborateur** : Une personne travaillant à la même adresse professionnelle que la vôtre et dont l'absence au cours de votre voyage aurait pour effet de perturber le fonctionnement normal de votre activité professionnelle et/ou vous obligerait à revenir à votre domicile de manière anticipée.

**Domage corporel** : Toute atteinte physique subie par un être humain ainsi que tout préjudice en découlant pour la victime, ses ayants-droits ou toute personne ayant qualité à agir.

**Domage matériel** : Toute atteinte, détérioration, destruction, altération, perte ou disparition de tout bien, de toute chose ou de toute substance.

**Enfant(s)** : Enfant du titulaire de la police et/ou de son partenaire, ayant moins de 18 ans lors de la souscription de la police, scolarisé à temps plein, ou ayant sa résidence habituelle au domicile de l'un d'eux.

**Frais raisonnable et habituel** : les charges qui

- (a) sont médicalement nécessaires pour le traitement, les services médicaux pour traiter l'état de santé de l'assuré ;
- (b) ne dépassent pas le niveau habituel de frais pour le traitement similaire, services médicaux, dans la localité où les dépenses sont engagées ; et
- (c) ne dépassent pas les frais de traitement qui auraient été réalisés en cas d'absence de couverture d'assurance.

**Franchise** : Somme restant à votre charge après la survenance d'un événement entraînant notre garantie.

**Frais de justice** : Les honoraires et frais divers, notamment de procédure et les frais d'expertise, afférents à une réclamation faite à l'encontre d'un assuré et nécessaires à sa défense.

**Guerre** : Toute guerre, déclarée ou non, ou tout acte de guerre, y compris l'utilisation de la force militaire par une nation souveraine afin d'atteindre un objectif économique, territorial, nationaliste, politique, racial, religieux ou autre.

**Maladie préexistante** : Un état de santé pour lequel des soins, traitement ou conseil ont été ordonnancés par un médecin ou dont les premiers signes se sont manifestés dans un délai de 2 ans précédant la date de couverture de l'assuré.

**Nous, notre, nos, L'Assureur** : AIG Europe SA

**Objets de valeur** : Équipement photographique, audio, vidéo et électrique (y compris les cd, les dvd, les cassettes vidéo ou audio et les jeux électroniques), lecteurs MP3, équipement informatique, jumelles, objets anciens, bijoux, montres, fourrures, objets en soie, pierres précieuses et articles faits en or, en argent ou en métaux précieux, ou en contenant.



**Paire ou ensemble d'objets :** Objets associés en raison de leur similitude, de leur complémentarité ou de leur utilisation.

**Parent :** Votre partenaire, vos ou ses parents, frère(s), sœur(s), fils, fille(s) (y compris les enfants adoptés ou recueillis), grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beau(x)-fils, belle(s)-fille(s), beau(x)-frère(s), belle(s)-sœur(s), ou parent le plus proche.

**Partenaire :** La personne avec laquelle vous vivez : votre mari, votre femme, votre concubin(e), votre fiancé(e), votre petit(e) ami(e).

**Personne dont le voyage dépend :** Vos parents ou votre partenaire ; ou encore toute personne ne voyageant pas avec vous et qui est chargé, dans votre pays de résidence, de prendre soin de vos enfants ou de vos parents handicapés pendant la durée de votre voyage.

**Réclamation :** Toute demande, amiable ou judiciaire introduite à l'encontre de l'assuré et visant à obtenir une indemnisation ou des dommages-intérêts sur le fondement de la mise en œuvre, alléguée ou effective, de la responsabilité civile de l'assuré.

**Sinistre :** Survenance d'un événement de nature à entraîner l'application d'une des garanties du contrat d'assurance.

**Transport public :** Bus, car, ferry, tramway, navire ou train circulant selon un horaire publié. Veuillez noter que les avions sont exclus.

**Travail manuel :** Travail impliquant une activité physique, comme par exemple (sans que cette liste soit exhaustive) la construction, l'installation ou le montage. Cette définition exclut le personnel des bars et des restaurants, la musique, le chant ou la récolte des fruits sans utilisation d'équipement mécanique.

**Vous, votre :** Tout assuré désigné sur le Certificat de garantie délivré avec le présent document, à la condition que la prime correspondante ait été réglée et que chaque personne ait vécu dans votre pays de résidence au moins 6 mois dans les 12 derniers mois.

**Voyage :** Votre séjour, ou parcours à l'étranger ou vers une destination dans votre pays de résidence à plus de 150 km de votre domicile habituel, et exclusivement dans un but de loisir. Pour bénéficier des garanties lors d'un séjour dans votre pays de résidence, vous devez séjourner au moins une nuit en dehors de domicile habituel.

**Voyage unique :** Un seul voyage, d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs.

## VII. Les garanties de votre contrat

### Section A – Annulation de voyage

#### Ce qui est garanti

Nous nous engageons à vous indemniser, déduction faite de la franchise applicable et à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, des dépenses suivantes :

- voyage et frais d'hébergement que vous avez réglés ou que vous avez accepté de régler au titre d'un contrat et dont vous ne pouvez pas obtenir le remboursement ;
- le coût des excursions, des activités et des visites que vous avez réglés et dont vous ne pouvez pas obtenir le remboursement ;
- les frais de visa que vous avez réglés et dont vous ne pouvez obtenir le remboursement.

**Note :** Si les règlements ont été effectués au moyen de points de programmes ou de cartes de fidélité (Frequent Flyer points, Airmiles, etc.) et que ces points ne peuvent pas être récupérés, l'indemnisation sera basée sur le tarif le moins élevé publié pour le vol sur lequel la réservation a été faite



Notre garantie est acquise si l'annulation de votre voyage est rendue nécessaire et inévitable en raison de la survenance de l'un des événements suivants postérieurement à la souscription de la police :

1. Votre décès ou une maladie ou une blessure suffisamment grave pour vous empêcher de voyager ;
2. Le décès, ou une blessure ou Accident, ou maladie grave d'un parent, d'un collaborateur, ou d'une personne ayant l'intention de voyager avec vous, ou d'un parent ou d'un ami résidant à l'étranger et chez qui vous aviez l'intention de séjourner. L'incident à l'origine du sinistre doit être imprévisible et vous ne deviez pas en avoir connaissance lors de la souscription de cette police d'assurance ;
3. La perte de votre emploi, du fait de votre employeur, dans la mesure où vous n'étiez pas informé de la perte de votre emploi et n'aviez aucune raison de l'être lors de la souscription de la police ;
4. Vous-même, ou l'une des personnes avec lesquelles vous étiez censé voyager, êtes sélectionné comme juré (et votre demande de report a été refusée) ou vous devez témoigner lors d'un procès (mais pas en tant qu'expert) ;
5. La police ou toute administration compétente vous demande de rester dans votre pays de résidence à la suite d'un incendie, d'une tempête, d'une inondation, d'un cambriolage ou d'un acte de vandalisme affectant votre lieu d'habitation ou votre lieu de travail dans les sept jours précédant votre date de départ prévue ;
6. Vous servez dans les forces armées, la police ou les sapeurs-pompiers, vous êtes infirmier ou ambulancier et il vous est demandé de demeurer dans votre pays de résidence en raison d'une urgence imprévue, ou bien vous êtes subitement envoyé à l'étranger ;
7. Après la réservation de votre voyage, le gouvernement de votre pays de résidence vous déconseille de vous rendre dans votre pays de destination, sauf pour une raison impérative ;
8. Vous tombez enceinte après avoir souscrit cette police et votre médecin vous déconseille de voyager en raison de complications éventuelles (ou si vous êtes titulaire d'une police annuelle garantissant plusieurs voyages, après avoir réservé votre voyage, la date intervenant en premier étant retenue) ; ou bien vous êtes enceinte de plus de 26 semaines au départ ou pendant votre voyage.

### **Ce qui est exclu**

**Outre les clauses d'exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la garantie de la présente section :**

1. **La franchise indiquée dans le tableau des garanties. La franchise sera appliquée pour chacun des voyages que vous aurez souscrit et pour chacune des personnes assurés.**
2. **L'annulation de votre voyage en raison de votre état de santé ou en raison d'une maladie dont vous aviez connaissance avant la souscription de la police ou toute complication d'une maladie préexistante à la souscription. Cette exclusion s'applique à vous-même, un parent, un collaborateur ou une personne avec qui vous voyagez ou une personne dont dépend le voyage.**
3. **Votre décision de ne plus partir en voyage.**
4. **Les frais supplémentaires exposés faute d'avoir prévenu l'agence de voyage ou tout autre organisme ou prestataire dès que vous avez su que vous deviez annuler votre voyage.**
5. **Votre impossibilité de voyager parce que vous n'avez pu obtenir le passeport ou le visa nécessaire à votre voyage.**
6. **Les taxes d'aéroport et les frais administratifs associés inclus dans le prix des billets d'avion.**





## 7. Les frais payés pour le compte d'une personne qui n'est pas assurée auprès de l'Assureur.

### Justificatifs et preuves nécessaires pour les déclarations de sinistres relatives à la section A :

- Certificat de garantie ;
- Justificatif du coût du voyage (facture de confirmation, billets de transport, billets des excursions, des visites et des activités qui n'ont pas été utilisés) ;
- Facture d'annulation ou lettre de confirmation qu'aucun remboursement ne vous est dû ;
- Certificat médical que nous vous enverrons à faire remplir par le médecin compétent ;
- Lettre de confirmation officielle dans les cas suivants : licenciement, mission urgente à l'étranger, nécessité de demeurer dans votre pays de résidence ;
- Convocation pour remplir la fonction de juré.

**Note :** Cette liste n'est pas exhaustive et nous nous réservons le droit de vous demander de fournir d'autres preuves ou justificatifs relatifs à votre sinistre.

### Section B – Interruption de voyage

**Note :** Si vous devez retourner à votre domicile, dans votre pays de résidence, plus tôt que prévu, y compris pour des raisons autres que votre état de santé, vous devez contacter immédiatement la Compagnie d'assistance (veuillez vous référer, pour de plus amples informations, à la section relative aux « informations importantes relatives aux Sinistres » en page 12).

### Ce qui est garanti

Nous nous engageons à vous indemniser, déduction faite de la franchise applicable et à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, pour les dépenses suivantes :

- voyage et frais d'hébergement que vous avez réglés ou que vous avez accepté de régler au titre d'un contrat et dont vous ne pouvez obtenir le remboursement ;
- le coût des excursions, des activités et des visites que vous avez réglé avant de quitter votre pays de résidence ou que vous avez réglé localement lors de votre arrivée à destination et dont vous ne pouvez obtenir le remboursement ;
- les frais de voyage supplémentaires raisonnablement engagés pour rentrer dans votre pays de résidence si l'interruption de votre voyage est nécessaire et inévitable.

**Note :** Si les règlements ont été effectués au moyen de points de programmes ou de cartes de fidélité (*frequent flyer points, airmiles, etc.*) et que ces points ne peuvent pas être récupérés, l'indemnisation sera basée sur tarif le moins élevé publié pour le vol sur lequel la réservation a été faite.

Notre garantie est acquise si l'interruption de votre voyage est rendue nécessaire et inévitable en raison de la survenance de l'un des événements suivants :

1. Votre décès ou une maladie ou une blessure suffisamment grave pour vous empêcher de voyager ;
2. Le décès ou un accident ou maladie grave d'un parent, d'un collaborateur ou d'une personne voyageant avec vous, ou d'un parent ou d'un ami résidant à l'étranger chez qui vous séjournez.

3. La police ou toute autorité compétente vous demande de rentrer dans votre pays de résidence à la suite d'un incendie, d'une tempête, d'une inondation, d'un cambriolage ou d'un acte de vandalisme affectant votre lieu d'habitation ou votre lieu de travail.
4. Vous servez dans les forces armées, la police ou les sapeurs-pompiers, vous êtes infirmier ou ambulancier et il vous est demandé de rentrer dans votre pays de résidence en raison d'une urgence imprévue, ou bien vous êtes subitement envoyé à l'étranger.

### **Ce qui est exclu dans la section B**

**Outre les clauses d'exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la garantie de la présente section :**

1. La franchise indiquée dans le tableau des garanties. La franchise sera appliquée pour chacun des voyages que vous aurez souscrits et pour chacune des personnes assurées.
2. L'interruption de votre voyage en raison de votre état de santé ou en raison d'une maladie due à votre état de santé dont vous aviez connaissance avant la souscription de la police. Cette exclusion s'applique à vous-même, un parent, un collaborateur ou une personne avec qui vous voyagez ou une personne dont dépend le voyage.
3. Les sinistres pour lesquels la Compagnie d'assistance n'a pas été avisée de votre retour anticipé dans votre pays de résidence et/ou ne l'a pas autorisé.
4. L'impossibilité de poursuivre votre voyage parce que vous n'avez pu obtenir le passeport ou le visa nécessaire à la poursuite de votre voyage.
5. Le coût du billet de retour dans votre pays de résidence prévu à l'origine si nous devons régler des frais de voyage supplémentaires en raison de l'interruption de votre voyage.

**Note :** Le chiffrage du montant du sinistre lié à une interruption de votre voyage commence le jour de votre retour dans votre pays de résidence ou le jour de votre hospitalisation. Il cesse à la date de fin de voyage prévue dans le Certificat de garantie. Ce calcul prend en compte uniquement le nombre de jours entiers que vous n'aurez pas utilisés du fait de l'interruption de voyage.

**Justificatifs et preuves nécessaires pour les déclarations de sinistres relatives à la section B :**

- Certificat de garantie
- Justificatif du coût du voyage (facture de confirmation, billets d'avion)
- Factures et reçus de vos dépenses
- Lettre de confirmation officielle relative à la nécessité de votre retour dans votre pays de résidence ou relative à une mission urgente à l'étranger.

**Note :** Cette liste n'est pas exhaustive et nous nous réservons le droit de vous demander de fournir d'autres preuves ou justificatifs à l'appui de votre demande.

Si vous interrompez votre voyage sans retourner dans votre pays de résidence, notre engagement est limité à un montant égal aux frais que vous auriez engagés si vous y étiez retourné directement.

## **Section C1 – Effets personnels et perte de bagage**

### **Ce qui est garanti**

Nous garantissons la perte, le vol ou l'endommagement des objets que les voyageurs portent ou transportent habituellement lors de leurs voyages pour leur usage personnel. Nous nous



engageons à vous indemniser, déduction faite de la franchise applicable et à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, du coût des objets dont vous étiez propriétaires (à l'exclusion des objets empruntés ou loués) qui ont été perdus, volés ou endommagés pendant votre voyage.

**Note :**

- L'indemnisation sera calculée sur la valeur des objets au moment de leur perte, de leur vol ou des dommages, vétusté déduite, c'est-à-dire en fonction de leur âge, de leur dépréciation, de leur usure et leur perte de valeur antérieurement au sinistre.
- Notre engagement maximum par objet, paire ou ensemble d'objets est mentionné au tableau des garanties. Veuillez vous référer à la rubrique « paire ou ensemble d'objets » du tableau des garanties ainsi qu'à la définition correspondante.
- Notre engagement maximum pour l'ensemble des objets de valeur est mentionné au tableau des garanties. Veuillez vous référer à la rubrique « Engagement objets de valeur » dans le tableau des garanties ainsi qu'à la définition correspondante.

## **Section C2 – Retard de bagage**

### **Ce qui est garanti**

Nous nous engageons à vous indemniser, déduction faite de la franchise applicable et à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, de l'achat d'objets indispensables si vos bagages vous sont livrés à la fin de votre voyage aller international avec un retard supérieur à 6 heures.

**Note :**

- Vous devez obtenir de la compagnie aérienne ou de l'entreprise de transports concernée la confirmation écrite de la durée du retard et vous devez conserver tous les reçus relatifs aux achats dont vous demandez le remboursement.
- En cas de perte définitive de vos bagages, nous déduisons du montant du sinistre constitué par cette perte les règlements que nous aurons effectués au titre de l'indemnisation du retard de livraison.

## **Section C3 – Passeport et documents de voyage**

### **Ce qui est garanti**

Nous nous engageons à vous indemniser, déduction faite de la franchise applicable et à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, en cas de perte, de vol ou de dommages survenant lors de votre voyage, du coût du remplacement des objets suivants vous appartenant :

- Passeport ;
- Billets de transport ou d'admission ;
- Visas.

**Note :** Le coût du remplacement de votre passeport inclut les frais nécessaires raisonnablement engagés à l'étranger afin d'obtenir un passeport de remplacement vous permettant de rentrer dans votre pays de résidence, y compris le coût du déplacement à l'ambassade locale et celui du passeport lui-même.



Le montant du sinistre relatif au passeport perdu ou volé prend en compte la date d'expiration du passeport, c'est-à-dire que la durée de validité restante du passeport volé ou perdu servira à calculer le remboursement proportionnel d'après sa valeur originale.

#### **Ce qui est exclu dans les sections C1 et C3**

- 1. La franchise indiquée dans le tableau des garanties (elle ne s'applique pas pour les réclamations au titre de la section C2).**
- 2. Vos effets personnels si vous les avez laissés sans surveillance dans un lieu public.**
- 3. Toute réclamation pour perte ou vol de ses effets personnels et bagage que vous n'avez pas déclaré à la police dans les 24h suivant sa découverte et pour lequel vous n'obtenez pas un rapport écrit de police.**
- 4. Si vous ne déclarez pas à la police la perte ou le vol d'effets personnels, de bagages, d'espèces, de passeports ou de documents de voyage dans un délai de 24 heures faisant suite à la découverte du vol ou de la perte et/ou que vous n'obtenez pas de procès-verbal de constat ou déclaration du vol ou de la perte. Si vous constatez la perte, le vol ou les dommages uniquement après avoir quitté l'aéroport, vous devez contacter la compagnie par écrit envoyé en recommandé avec accusé de réception en l'informant de tous les détails dans un délai de 7 jours après avoir quitté l'aéroport et obtenir un rapport ou récépissé écrit.**

Les sinistres relatifs à la perte ou au vol d'effets personnels et de bagages, aux dommages causés à des effets personnels ou à des bagages ou encore au retard de livraison de bagages en cas d'absence de déclaration à la compagnie aérienne ou à la société de transports concernée dans un délai de 24 heures faisant suite à la découverte de la perte, du vol et/ou de l'endommagement lorsque cette découverte survient alors que vous vous trouvez encore dans l'aéroport, ou pour lesquels vous n'obtenez pas de rapport écrit ou de récépissé de déclaration.

S'il s'agit d'une compagnie aérienne, nous vous demanderons un constat d'irrégularité bagage.

- 5. La perte ou le vol de votre passeport si vous ne les déclarez pas au représentant consulaire de votre pays d'origine dans un délai de 24 heures faisant suite à la découverte du vol ou de la perte et/ou pour lesquels vous n'obtenez pas de rapport écrit ou de récépissé de déclaration.**
- 6. La perte, le vol ou les dommages à des objets de valeur que vous ne transportiez pas sur vous ou dans vos bagages à main lors de votre voyage.**
- 7. Les sinistres pour lesquels vous n'êtes pas en mesure de fournir les reçus ou toute autre preuve raisonnable que vous êtes le propriétaire des objets du sinistre.**
- 8. Le bris d'objets fragiles ou d'équipements sportifs lors de leur utilisation.**
- 9. Les dommages résultant d'une rayure ou d'une bosse, sauf si ces dernières ont rendu un objet inutilisable.**
- 10. Les pertes résultant des variations des taux de change.**
- 11. Les retards de livraison de vos biens ou leur rétention du fait des services douaniers, des services de police ou de tout autre agent légalement habilité.**
- 12. La perte de bijoux alors que vous faites de la natation ou que vous participez à des activités dangereuses.**
- 13. Les sinistres résultant d'une panne mécanique ou électrique ou de dommages causés par la fuite de poudres ou de liquides transportés dans vos bagages.**
- 14. La perte, le vol ou les dommages aux lentilles de contact ou de vue, lunettes de soleil, lunettes ophtalmologiques, appareils dentaires, appareils auditifs, membres artificiels,**



tableaux, équipements ménagers, téléphones portables, bicyclettes et leurs accessoires, véhicules à moteur et leurs accessoires, engins maritimes et équipements ou biens ou denrées périssables (c'est-à-dire qui se décomposent ou pourrissent et dont la durée de conservation est limitée, comme, par exemple, la nourriture).

15. Les espèces, les passeports et les documents de voyage que vous ne transportiez pas sur vous, à moins qu'ils ne soient déposés dans un coffre-fort ou équipement équivalent.

16. Les sinistres dus au vol et/ou à l'utilisation frauduleuse de vos cartes de crédit ou de vos cartes bancaires par un tiers non autorisé.

### Justificatifs et preuves nécessaires pour les déclarations de sinistres relatives aux sections C1 à C3 :

- Certificat de garantie;
- Perte ou vol d'un bien ou d'espèces : procès-verbal de déclaration de perte ou de vol aux autorités ou récépissé de déclaration
- Perte, vol ou dommages du fait d'une compagnie aérienne : constat d'irrégularité bagages, billets d'avion et étiquette d'identification des bagages ;
- Retard du fait d'une compagnie aérienne : confirmation écrite de la durée du retard émanant de la compagnie aérienne, billets d'avion, étiquettes d'identification des bagages, reçus des achats d'urgence ;
- Perte ou vol de passeport : procès-verbal de déclaration aux autorités de police, rapport consulaire, reçus des frais supplémentaires engagés pour obtenir le remplacement du passeport à l'étranger ;
- Biens et espèces : preuve de la valeur et preuve de possession.

**Note :** Cette liste n'est pas exhaustive et nous nous réservons le droit de vous demander de fournir d'autres preuves ou justificatifs relatifs à votre sinistre.

#### Remarques importantes

- Vous devez agir de manière responsable, tout comme si vous n'étiez pas assuré : surveillez vos biens et ne les laissez pas sans surveillance ou protection dans les lieux publics.
- Vous devez porter sur vous les objets de valeur et les espèces lorsque vous voyagez. Lorsque vous ne voyagez pas, gardez toujours votre argent et votre passeport sur vous ou déposez-les dans un coffre-fort.
- Vous devez déclarer aux autorités compétentes les pertes, les vols et les retards et obtenir d'elles un rapport écrit ou un récépissé de déclaration dans les 24 heures qui suivent l'incident.
- Vous devez fournir au département sinistre tous les documents nécessaires à la gestion de votre sinistre, y compris, le cas échéant, les procès-verbaux de police, les constats d'irrégularité bagage et les reçus relatifs au sinistre concerné.

### Section D – Retard de voyage

#### Ce qui est garanti

Nous nous engageons à vous indemniser, déduction faite de la franchise applicable et à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, si votre départ international final, à l'aller au départ de, ou au retour vers, votre pays de résidence, par voie aérienne ou maritime, en car ou en train, est retardé de plus de 6 heures en raison de mauvaises conditions atmosphériques, d'une



grève, d'un mouvement syndical ou d'une panne mécanique. L'indemnisation s'entend par période de retard complète de 6 heures, à condition que votre départ en vacances ait finalement lieu.

#### **Ce qui est exclu de la garantie de la section D**

**Outre les clauses d'exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la garantie de la présente section :**

- 1. Les sinistres survenus parce que vous ne vous êtes pas présenté à l'enregistrement au dernier point de départ de votre pays de résidence à l'heure recommandée ou avant celle-ci.**
- 2. Les sinistres pour lesquels vous n'avez pas obtenu de confirmation écrite de la raison et de la durée du retard de la part de l'entreprise de transport ou de l'autorité concernée.**

#### **Justificatifs et preuves nécessaires pour les déclarations de sinistres relatives à la section D**

- Certificat de garantie
- Justification du coût du voyage (facture de confirmation, billets d'avion)
- Lettre de confirmation officielle sur la raison et la durée du retard
- Confirmation officielle que vous ne pouvez obtenir le remboursement des frais déjà engagés (uniquement en cas d'abandon du voyage)

**Note :** Cette liste n'est pas exhaustive et nous nous réservons le droit de vous demander de fournir d'autres preuves ou justificatifs relatifs à votre sinistre.

#### **Section E1 – Frais médicaux et autres dépenses**

**Note :** Si vous êtes hospitalisé à l'étranger pendant plus de 24 heures, une personne doit prendre contact immédiatement avec la compagnie d'assistance en votre nom (pour de plus amples informations, veuillez vous référer à la section relative aux « informations importantes relatives aux Sinistres » en page 12.

#### **Ce qui est garanti :**

Nous nous engageons à vous indemniser, déduction faite de la franchise applicable et à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, la quote-part des frais nécessaires, raisonnablement engagés à l'occasion d'une maladie, d'une blessure ou d'un Accident ou d'un décès lors de votre voyage et qui reste à votre charge après déduction des éventuels remboursements opérés par les organismes d'assurance maladie de nature publique et/ou privée.

- 1. Les frais médicaux, chirurgicaux et d'hospitalisation d'urgence, ainsi que les frais d'ambulance ;**
- 2. Les soins dentaires d'urgence à concurrence du montant prévu au tableau des garanties et visant uniquement à soulager la douleur.**
- 3. Le coût de votre rapatriement dans votre pays de résidence, s'il répond à une nécessité médicale et sous réserve de l'accord de la Compagnie d'assistance.**
- 4. S'il vous est impossible de rentrer dans votre pays de résidence comme vous l'aviez prévu, nous vous indemniserons des frais supplémentaires suivants, sous réserve de l'accord de la Compagnie d'assistance :**
  - Frais d'hébergement (sauf repas ou nourriture) et de voyage supplémentaires (en classe économique à moins qu'un voyage en classe supérieure soit rendu nécessaire pour des

raisons médicales, et sous réserve de l'accord de la Compagnie d'assistance) afin de vous permettre de rentrer dans votre pays de résidence ;

- Frais d'hébergement supplémentaires (sauf repas ou nourriture) d'une personne afin de lui permettre de rester auprès de vous et voyager avec vous si cela s'avère nécessaire pour des raisons médicales; ou
- Frais raisonnablement engagés par un parent ou un ami afin de se rendre auprès de vous à partir de votre pays de résidence, être hébergé (sauf repas ou nourriture) et rentrer avec vous si cela s'avère nécessaire pour des raisons médicales.

5. Nous nous engageons à payer, à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, les frais engagés pour le retour dans votre pays de résidence de votre dépouille mortelle ou de vos cendres, ou à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, les frais funéraires et les frais d'obsèques dans le pays où vous décédez s'il est différent de votre pays de résidence.

**Note :** Si le sinistre impose ou se rapporte à votre retour anticipé alors que vous n'avez pas de billet retour, nous déduisons du montant du sinistre le prix du billet retour (calculé d'après le tarif aller simple en classe identique du transporteur utilisé lors du voyage aller) ou vous en demanderons le remboursement.

Les garanties réduites indiquées au tableau des garanties seront appliqués pour les sports dangereux.

#### **Ce qui est exclu de la garantie de la section E1**

**Outre les clauses d'exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la garantie de la présente section :**

1. **La franchise indiquée dans le tableau des garanties. La franchise sera nulle si vos frais médicaux ont été couverts par l'assurance santé européenne ou équivalent.**
2. **Les soins médicaux que vous recevez en raison de votre état de santé ou d'une maladie liée à votre état de santé dont vous aviez connaissance avant de souscrire la police.**
3. **Les frais de maternité si vous êtes enceinte de plus de 26 semaines au début ou pendant votre voyage.**
4. **Les soins ou les interventions chirurgicales non reconnus comme urgents par le médecin conseil de la Compagnie d'assistance et qui peuvent attendre votre retour dans votre pays de résidence. Les décisions de la Compagnie d'assistance ne sont pas susceptibles de recours.**
5. **Les frais supplémentaires liés à une hospitalisation en chambre individuelle ou privée, à moins que cela ne s'avère nécessaire pour des raisons médicales.**
6. **Les frais de recherche et de sauvetage facturés par une administration gouvernementale ou une organisation privée dans le cadre de la recherche et du sauvetage d'une personne, (à l'exception des frais d'évacuation sous surveillance médicale par le moyen de transport le plus approprié qui restent couverts).**
7. **Les frais relatifs**
  - **aux appels téléphoniques (mais le premier appel à la Compagnie d'assistance pour lui notifier un problème médical est couvert) ;**
  - **aux courses en taxi (sauf en cas d'utilisation d'un taxi comme ambulance pour aller ou revenir d'un hôpital) ;**
  - **à la nourriture et aux boissons (sauf si ces frais sont inclus, lors d'une hospitalisation, dans vos frais hospitaliers).**



**8. Les frais médicaux et coûts y afférents que vous devez engager après avoir refusé de rentrer dans votre pays de résidence alors que le médecin conseil de la Compagnie d'assistance avait estimé que vous étiez en état de rentrer.**

**9. Les soins et médicaments, quelle qu'en soit la nature, reçus ou pris après votre retour dans votre pays de résidence.**

## **Section E2 – Frais supplémentaires en cas d'hospitalisation**

### **Ce qui est garanti**

Nous nous engageons à vous indemniser, déduction faite de la franchise applicable et à concurrence du montant journalier prévu au tableau des garanties, les frais supplémentaires liés à l'hospitalisation si vous devez être hospitalisé à la suite d'un accident ou d'une maladie couverts au titre de la section B1 (« Frais médicaux et divers ») de la présente police. Nous nous engageons à vous indemniser, à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, pour chaque période d'hospitalisation de 24 heures complètes.

**Note :** L'indemnisation s'entend pour les périodes d'hospitalisation à l'étranger et cesse si vous êtes hospitalisé lors de votre retour dans votre pays de résidence.

### **Sont inclus dans la garantie**

Les frais supplémentaires tels que courses en taxi et appels téléphoniques.

### **Justificatifs et preuves nécessaires pour les déclarations de sinistres relatives aux sections E1 à E2**

- Certificat de garantie
- Preuve de votre voyage (facture, billets d'avion)
- Factures et reçus de vos frais
- Une lettre officielle émanant du médecin traitant de votre destination de vacances confirmant que les frais supplémentaires étaient médicalement justifiés (dans le cas de sinistres au titre de la section E2).
- Preuve des dates et heures d'hospitalisation et de sortie (dans le cas de sinistres au titre de la section E2)

**Note :** Cette liste n'est pas exhaustive et nous nous réservons le droit de vous demander de fournir d'autres preuves ou justificatifs relatifs à votre sinistre.

## **Section F – Garantie Individuelle Accident**

### **Ce qui est garanti**

Nous nous engageons à vous indemniser, ou à indemniser vos ayants droits, déduction faite de la franchise applicable et à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, si vous êtes victime pendant votre voyage d'un accident qui serait la cause unique, au plus tard dans les 12 mois qui suivent la date de l'accident, de l'un des événements suivants :

- Perte totale d'un membre (c'est-à-dire la perte définitive par séparation physique au niveau ou au-dessus du poignet ou de la cheville, ou la perte définitive et totale de l'usage d'un membre). Le mot « membre » désigne un bras, une main, une jambe ou un pied.





- Perte de la vue d'un œil ou des deux yeux (c'est-à-dire la perte physique d'un œil ou d'une partie importante de la vue d'un œil). L'expression « partie importante » signifie que la vue après un accident est réduite à 3/60 ou moins sur l'échelle de Snellen avec port de verres correcteurs ou de lentilles de contact (vue jusqu'à environ un mètre au lieu de 20 mètres).
- Incapacité totale permanente (incapacité qui vous empêche d'occuper un poste pour lequel vous êtes qualifié, d'une durée 12 mois à partir de la date de l'accident et qui, de l'avis de notre médecin conseil, ne s'améliorera pas au-delà de cette période).
- Décès

**Note :** Nous indemniserons uniquement un accident par assuré pendant la période d'assurance mentionnée sur le Certificat de garantie et ce, sous réserve des limites d'âges mentionnées au tableau des garanties. Veuillez vous référer au tableau des garanties pour de plus amples informations.

Un accident est considéré comme un événement soudain, inattendu, inhabituel, spécifique et externe qui se produit à un moment précis au cours de votre voyage et ne résultant pas d'une maladie.

Si vous avez moins de 18 ans une réduction sur les plafonds sera appliquée. Merci de vous référer au tableau des garanties.

Des réductions de plafond seront applicables pour la pratique des sports dangereux comme mentionné dans le tableau des garanties.

#### **Ce qui est exclu de la garantie de la section F**

**Toute réclamation pour maladie qui se développe ou s'aggrave durant votre voyage et entraîne votre décès ou invalidité.**

#### **Justificatifs et preuves nécessaires pour les déclarations de sinistres relatives à la section F**

Merci de contacter le service sinistre à l'adresse suivante : [declarations.PA@aig.com](mailto:declarations.PA@aig.com).

### **Section G – Responsabilité civile**

#### **Ce qui est garanti**

Nous nous engageons à vous rembourser, ou à indemniser le tiers victime, à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant vous incomber, en vertu de la législation ou de la jurisprudence en vigueur dans le pays dans lequel vous effectuez votre voyage en raison :

- des dommages corporels ; et/ou
- des dommages matériels causés aux tiers pendant votre voyage.

#### **Ce qui est exclu**

**Outre les clauses d'exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la garantie de la présente section :**

**1. La franchise indiquée dans le tableau des garanties.**

**2. Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile encourue en raison des dommages matériels causés à des biens :**



- dont vous, vos parents ou l'un de vos employés êtes propriétaires ; et/ou
- dont vous, vos parents ou l'un de vos employés avez la garde.

### **3. Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile encourue en raison du décès, de la maladie ou de tous dommages corporels causés à :**

- un de vos parents ou un de vos employés ;
- un tiers, dans le cadre de votre activité professionnelle ;
- un tiers, partie a un contrat avec l'assuré ;
- un tiers, dans le cadre d'une activité de groupe que vous dirigez ou dont vous êtes l'animateur ;
- un tiers, du fait de votre responsabilité civile en tant que propriétaire, locataire ou utilisateur d'un immeuble ou d'un terrain (sauf s'il s'agit de l'usage temporaire d'un immeuble ou d'un terrain, dans le cadre du voyage garanti)
- un tiers, du fait de votre possession ou utilisation d'un véhicule a moteur, d'un animal (autre qu'un cheval, un chien ou un chat domestiques), ou d'armes.

#### **Remarques importantes**

- Vous devez informer AIG Travel de tout évènement qui pourrait donner naissance à une action judiciaire à votre encontre dès que vous en avez connaissance et vous devez lui transmettre tous les documents en votre possession relatifs à cet évènement.
- Vous devez collaborer avec AIG Travel et lui communiquer toutes les informations en votre possession dont AIG Travel pourrait avoir besoin pour la défense de vos intérêts.
- Vous ne devez en aucun cas accepter une négociation, un paiement, une transaction, reconnaître une faute ou votre responsabilité sans l'autorisation expresse et écrite de AIG Travel.
- Nous nous réservons le droit, sans aucune obligation de notre part, à tout moment et à concurrence du montant prévu au tableau des garanties au titre de cette section, de prendre en charge et diriger intégralement votre défense devant les juridictions civiles compétentes.

#### **Justificatifs et preuves nécessaires pour les déclarations de sinistres relatives à la section G**

- N'admettez en aucun cas votre responsabilité, ne faites aucune offre ou promesse d'indemnisation.
- Lorsque vous contacterez AIG Travel, communiquez immédiatement vos noms, adresses et numéro de contrat
- Prenez des photos ainsi que des vidéos de toutes choses ou situations qui vous paraissent importantes. Dans la mesure du possible, collectez un maximum de détails auprès des éventuels témoins.

#### **Section H – Garantie frais de défense**

##### **Ce qui est garanti**

Nous nous engageons à prendre en charge, à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, les frais de défense engendrés par toute demande d'indemnisation, de dommages-intérêts ou toute action en justice que vous, ou vos ayants-droits, pourriez devoir exercer en raison de la mort, la maladie ou de dommages corporels de l'assuré survenus pendant le voyage.

##### **Ce qui est exclu**



Outre les clauses d'exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la garantie de la présente section :

1. La franchise indiquée dans le tableau des garanties
2. Toute réclamation que nous n'avons pas acceptée par écrit.
3. Toute réclamation dont nous et notre avocat, estimons les chances de succès trop faibles ou dont le coût financier serait supérieur aux gains espérés.
4. Les frais de défenses engagés dans le cadre d'une réclamation faite à notre rencontre, ou à l'encontre de nos agents ou de nos représentants, à l'encontre d'Etihad ou à l'encontre de n'importe quel tour opérateur, fournisseur d'hébergement, transporteur ou de toute personne avec laquelle vous avez voyagé, ou aviez prévu de voyager.
5. Toute contravention, amende ou dommages-intérêts au paiement desquels vous avez été condamné.
6. Les frais de défense résultant de toute réclamation causée par ou en relation avec des dommages corporels, des pertes ou tout dommage subis dans le cadre de votre activité professionnelle, dans le cadre d'un contrat auquel vous êtes partie, ou encore en raison de votre responsabilité civile en tant que propriétaire, locataire ou utilisateur d'un terrain ou d'un immeuble.
7. Les frais relatifs à toute réclamation qui aurait pour origine la propriété, la détention ou l'utilisation d'un véhicule à moteur (terrestre, maritime ou aérien), d'armes ou encore d'animaux.
8. Si vous n'informez pas AIG Travel de toute réclamation susceptible d'être formée à votre rencontre dans un délai de 180 jours à compter de l'incident à l'origine de la réclamation.

#### Remarques importantes

- Nous nous réservons le droit, sans aucune obligation de notre part, à tout moment et à concurrence du montant prévu au tableau des garanties au titre de cette section, de prendre en charge et diriger intégralement votre défense devant les juridictions civiles compétentes.
- Vous devez suivre toutes nos recommandations ou celles de nos agents concernant la gestion des réclamations.
- Vous devez tenter de récupérer, dans la mesure du possible, les frais que nous aurons engagés pour votre défense et nous reverser tous les frais dont vous auriez obtenu le remboursement.

#### Justificatifs et preuves nécessaires pour les déclarations de sinistres relatives à la section H

Merci de contacter le service Sinistres à l'adresse suivante : [declarations.PA@aig.com](mailto:declarations.PA@aig.com) .

#### Section I – Garantie caution pénale en cas d'accident de la route

##### Ce qui est garanti

Nous nous engageons à avancer, à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties, le montant de votre dépôt de garantie si vous êtes emprisonné à la suite d'un accident de la circulation routière.

##### Remarques importantes

- Vous devez nous rembourser votre caution dans un délai de trois mois.



- Si vous omettez de respecter une convocation judiciaire et que, du seul fait de cette omission, votre caution pénale ne peut vous être restituée, nous aurions la possibilité d'exiger son immédiate restitution.
- Nous conservons la possibilité d'intenter une procédure à votre encontre dans le cas où la caution ne nous serait pas restituée dans un délai de trois mois.

#### **Ce qui est exclu**

**L'acquisition de cette garantie est subordonnée au fait que vous n'avez pas eu, au moment de l'accident, un taux d'alcoolémie supérieur à la limite légalement autorisée dans le pays dans lequel l'accident est survenu. Vous vous engagez à transmettre à l'assureur le résultat de toute recherche d'alcoolémie qui serait pratiquée par, ou à la demande de toute autorité.**

### **Section J – Argent personnel**

#### **Ce qui est garanti**

Nous nous engageons à vous rembourser des dépenses essentielles raisonnables engagées, à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, en cas de perte d'espèce vous appartenant et sous votre contrôle dans le cadre d'un vol ou d'un cambriolage.

#### **Remarques importantes**

- Vous devez nous contacter dans les 24 (vingt quatre) heures suivant la survenance de l'évènement qui doit être déclaré à la police compétente sur le lieu du vol.
- Toute demande doit être impérativement accompagnée d'un écrit officiel de la police.

#### **Ce qui est exclu**

**Outre les clauses d'exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la garantie de la présente section :**

- 1. Perte en raison de confiscation par toute autorité légale.**
- 2. Perte non signalée à la police dans les 24 (vingt quatre) heures après sa survenance.**
- 3. Sinistre recouvrable par une autre assurance ou autre organisme.**
- 4. Perte dans le cadre d'une erreur, omission, opération de change ou dépréciation de la valeur.**
- 5. Disparition sans justification valable.**
- 6. Tout montant réclamé supérieur au montant perdu.**

### **Section K – Départ manqué suite aux intempéries**

#### **Ce qui est garanti**

Nous nous engageons à prendre en charge, à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, les frais supplémentaires nécessaires et raisonnables de voyage et d'hébergement si vous ne pouvez pas atteindre votre point de départ initial de votre voyage ou votre retour à cause d'intempéries.

#### **Ce qui est exclu**

**Toute réclamation due à des intempéries connues avant la réservation de votre voyage.**



### **Définition s'appliquant à la section K**

**Intempéries** : Toute condition de temps violent qui retarde l'arrivée ou le départ du transport en commun.

### **Conditions spéciales applicables à la section K**

Ce sont des conditions de couverture applicables à la section K :

1. Vous devez prévoir assez de temps pour arriver à votre point de départ selon le temps recommandé ; et
2. Vous devez obtenir confirmation de la raison du retard et le délai de la part de l'autorité appropriée et compétente.

### **Section L – Visite d'un parent proche**

#### **Ce qui est garanti**

Si vous êtes hospitalisé plus de 5 jours après une hospitalisation couverte pendant votre voyage, nous nous engageons à prendre en charge, à concurrence du montant prévu au tableau des garanties :

1. Les frais d'un billet aller-retour en classe économique pour la visite d'un proche que vous aurez choisi si vous êtes seul pendant votre voyage.
2. Le remboursement des frais d'hébergement pour votre convalescence suite à votre sortie d'hôpital, et suite à l'accord de la Compagnie d'Assistance à concurrence du montant prévu au tableau des garanties et des indemnités journalières prévues.

### **Conditions spéciales applicables à la section L**

Ce sont des conditions de couverture applicables à la section L :

1. Ces dépenses doivent être impérativement approuvées au préalable par la Compagnie d'Assistance. La prise en charge ne sera pas effectuée pour toute dépense engagée par une autre partie et sans frais pour vous ou déjà des frais déjà inclus dans le prix du voyage.

### **Section M – Protection du domicile**

#### **Ce qui est garanti**

Nous couvrons les dommages, disparition ou destruction des éléments suivants suite à un cambriolage de votre domicile pendant votre voyage :

1. Vos meubles, vêtements, équipement électrique et HI-FI.
2. Votre argent et chéquier.

#### **Ce qui est exclu**

1. Pertes des effets personnels en votre possession pendant le voyage ;
2. Pertes de tous les éléments qui ne sont pas mentionnés dans la liste «Protection du domicile pendant votre voyage » ;



3. Sinistres dus à des événements autre que cambriolage y compris et non limité au feu, fumée, foudre, vent, eau, inondation, tremblement de terre, raz de marée, glissement de terrain, grêle, ou autre cas de force majeure ;
4. Sinistres qui résultent de ou liés à des activités commerciales y compris votre travail ou profession ;
5. Sinistres dus à des activités illégales ;
6. Sinistres que vous avez intentionnellement causés ;
7. Sinistres qui résultent d'actes directs de parents ou qui était connus ou planifiés par des parents ;
8. Sinistres causés par ordre du gouvernement, d'une autorité publique

### **Conditions spéciales applicables à la section M**

Ce sont des conditions de couverture applicables à la section M :

1. La couverture débute 24 heures avant l'heure de départ prévue et prend fin 24 heures après votre heure de retour.
2. Les équipements électriques et HI-FI incluent la télévision, les lecteurs de CD/DVD, ensemble stéréo, ordinateurs and réfrigérateurs.
3. Vous devez fournir un rapport de police mentionnant l'incident passé dans les délais impartis pour que nous puissions gérer le dossier ; sauf s'il est légalement incapable de produire ce rapport.
4. En aucun cas, nous réglerons plus que le coût de remplacement de l'élément couvert.

### **Validité du compte**

Les comptes des cartes bancaires doivent être valides en bonne et due forme pour que la couverture puisse s'appliquer. Les frais ne seront pas versés si, à la date de l'événement, à la date de dépôt de la réclamation ou à la date du soi-disant paiement, un compte de la carte bancaire est en saisie, annulé ou sous mandat.

### **Responsabilités**

Vous devez user de tous les moyens raisonnables pour éviter dans le futur de nouveaux sinistres pendant et après la période de sinistre. Nous n'avons pas l'obligation de fournir une couverture en vertu de cette police sauf s'il y a une totale conformité avec des obligations détaillées ci-dessus pour chaque couverture. Vous êtes tenu de coopérer avec nous pour l'enquête, l'évaluation et le règlement du sinistre.

### **Autres couvertures d'assurance**

Si l'événement est couvert par une autre garantie de cette police, nous ne réglerons que le montant de la couverture pour laquelle vous avez initialement déposé la demande.

### **Justificatifs et preuves nécessaires pour les déclarations de sinistres relatives à la section M**

Dans le cas d'un sinistre couvert :

1. L'assuré doit nous contacter à l'adresse suivante : dans les 72 heures suivant la survenance du sinistre pour le déclarer et ainsi obtenir les formulaires et instructions appropriés ;
2. L'assuré doit contacter la police dans les 24 heures suivant la survenance du sinistre pour le déclarer et ainsi obtenir un rapport de police ;
3. L'assuré doit compléter et renvoyer tous documents nécessaires y compris le formulaire de déclaration de sinistre, rapport de police, demandes, avis et tout autre document que nous pourrions vous demander de fournir au titre de la gestion du sinistre ;



4. Le formulaire de déclaration de sinistre et les documents d'accompagnement doivent nous être retournés dans les 7 jours suivant la demande initiale.

#### **Définition s'appliquant à la section M**

**Dompage matériel** : Toute atteinte, détérioration, destruction, altération, perte ou disparition de tout bien.

**Bagage** : Les valises de l'assuré ainsi que bagage à main et leur contenu à condition qu'ils contiennent des vêtements et effets personnels de l'assuré dédié à son voyage ou des objets que l'assuré a acquis au cours de son voyage.

**Documents personnels** : Documents d'identification délivrés par le pays de l'assuré, y compris les permis de conduire et passeport.

**Cambriolage** : Violation de la propriété de l'assuré par une ou plusieurs personnes entrées dans les lieux illégalement en usant de la force et de la violence et laissant des signes visibles de leur entrée.

**Frais de remplacement** : Le montant qu'il en coûterait pour remplacer au prix usuel un article.

#### **Section N – Perte d'équipement professionnel**

##### **Ce qui est garanti**

Nous nous engageons à prendre en charge, à concurrence du montant prévu au tableau des garanties, les frais de la perte, endommagement, vol ou destruction d'équipement professionnel.

##### **Ce qui est exclu**

**Toute réclamation suite à événement survenu sur des équipements professionnel laissés sans surveillance dans un lieu public.**

#### **Définition s'appliquant à la section N**

**Equipement professionnel** : Téléphones mobiles, ordinateurs portables, agendas électroniques personnels, calculatrices, dictaphones, télécopieurs portables, modems téléphoniques, rétroprojecteurs portables, matériel informatique, appareils de communication et autres équipements liés au travail dont vous avez besoin dans le cadre de votre activité professionnelle.

#### **Remarques importantes**

- Vous devez agir de façon raisonnable pour vous occuper de votre équipement professionnel et ne pas le laisser sans surveillance ou dans un lieu public.
- Vous devez garder avec vous vos objets de valeur pendant votre voyage.
- Vous devez déclarer toute perte, dommage ou vol aux autorités compétentes et ainsi obtenir un rapport écrit dans les 24 heures suivant l'événement.
- Vous devez fournir à la Compagnie d'assistance tous les documents dont ils ont besoin pour traiter votre demande, y compris le rapport de police.



## VIII. Conditions générales

Les garanties prévues par la présente police ne sont accordées que si le souscripteur et/ou l'assuré satisfait notamment aux obligations suivantes :

1. Vous devez nous communiquer tout élément d'information concernant votre état de santé susceptible d'influencer notre décision de vous assurer ou non (par exemple, si vous souffrez d'une maladie antérieure à la souscription de la police ou si vous comptez pratiquer une activité dangereuse lors de vos vacances). En cas de doute, n'hésitez pas à nous contacter.
2. Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter la survenance d'un sinistre ou en minimiser les conséquences, ce qui peut comprendre la déclaration d'un sinistre au titre de la présente police.
3. Vous devez transmettre à vos frais au Département Sinistres d'AIG l'ensemble des documents nécessaires à la gestion des sinistres. Par exemple, en cas de sinistre annulation, vous devrez fournir la preuve qu'il vous était impossible de voyager (par exemple, un certificat médical signé de votre médecin traitant).
4. Vous devez nous aider à récupérer auprès de quiconque, y compris d'autres assureurs, toute somme que nous aurions déboursée en nous fournissant toutes les informations dont nous avons besoin et en remplissant les formulaires nécessaires.
5. Vous devez vous abstenir de toute fraude à l'assurance, ou d'exagération des conséquences d'un sinistre. Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude sera sanctionnée, même si elle n'a pas eu d'impact sur le sinistre, dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances. De même, toute exagération des conséquences d'un sinistre impliquera la déchéance des garanties.
6. Vous devez accepter de vous soumettre à un examen médical si nous vous le demandons. En cas de décès, nous sommes en droit de demander que soit effectué un examen post mortem.
7. Vous devez nous rembourser toute somme que nous vous aurions réglée mais qui ne ferait pas l'objet d'une garantie au titre de cette police.
8. Tout bien récupéré que vous auriez envoyé au Département Sinistres d'AIG demeurera notre propriété une fois le sinistre réglé.
9. Vous êtes tenu, lors de la déclaration d'un sinistre, de déclarer l'existence éventuelle d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat.
9. La police n'est pas renouvelable et non annulable une fois affective
10. Exclusion au titre de sanctions économiques: Si, en vertu d'une loi ou d'un règlement applicable à une compagnie d'assurance, sa société mère ou son autorité de contrôle, au moment de la mise en place de cette police ou à n'importe quel moment après cette mise en place offrant une couverture à l'assuré serait illégale parce qu'elle viole un embargo ou une sanction, l'assureur ne sera pas en capacité de fournir la couverture d'assurance et n'aura aucune responsabilité vis-à-vis de l'assuré, ne pourra en aucun cas fournir une défense à l'assuré, effectuer un paiement des frais de défense ou fournir des garanties de sécurité pour le compte de l'assuré, dans la mesure où ce dernier serait en violation de cet embargo ou sanction.

## IX. Exclusions communes à toutes les garanties

### Ce qui est exclu

### Nature du voyage





Les garanties que nous accordons ne sont valables que pour les voyages effectués à titre de loisir. Nous n'accordons pas de garanties pour les voyages d'affaires, de voyages linguistiques ou étudiants, ou un voyage au cours duquel vous entreprenez une activité bénévole, ou à vocation caritative ou humanitaire.

#### 1. Les sinistres

a. Dus à une maladie ou à un état de santé dont vous-même ou toute autre personne dont le voyage dépend (y compris un parent ou un collaborateur) aviez connaissance antérieurement à la souscription de la police.

b. Vous devez veiller à nous informer de tout changement de votre état de santé ou de celui des personnes voyageant avec vous, de vos parents ou de vos collaborateurs qui surviendrait entre la souscription de la police et votre départ. Veuillez vous référer à la section relative à l'état de santé (page 8 de la police) pour de plus amples détails ;

c. Survenus lors d'un voyage entrepris contre l'avis d'un médecin ;

d. survenus lors d'un voyage dont le but est de recevoir un traitement médical à l'étranger ;

e. Survenus alors que vous-même, ou toute personne dont le voyage dépend, faites l'objet d'un examen hospitalier ou êtes sur le point d'en subir un dans le but de détecter une maladie ou des symptômes qui n'auraient pas été encore diagnostiqués ;

f. Survenus alors que vous-même, ou toute personne dont le voyage dépend, êtes en phase terminale de maladie selon un diagnostic médical.

2. Les sinistres liés à un incident dont vous aviez connaissance lors de la souscription de la police et qui est à l'origine d'une déclaration de sinistre ;

3. Vous n'êtes pas couvert par cette police si vous apparaissez sur les bases de données officielles de gouvernement ou de police au titre de suspects terroristes, membre d'organisations terroristes, de trafic de drogue ou fournisseurs illégaux d'armes biologiques, chimiques ou nucléaires ;

4. Les sinistres dus à une guerre, une guerre civile, une invasion, une révolution ou tout événement similaire ;

5. Les sinistres dus à des émeutes, des blocus, des grèves ou mouvements syndicaux, quelle qu'en soit la nature (sauf si ces grèves ou mouvements syndicaux n'avaient pas encore été annoncés lors de la réservation du voyage) ;

6. Tous dommages aux biens ou tous frais ou responsabilités résultant de rayonnements ionisants ou de contamination radioactive provoqués par un combustible nucléaire, des déchets radioactifs ou les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres de toute installation nucléaire ou de ses composants ou équipements ;

7. Tout sinistre bénéficiant de la garantie d'une assurance spécifique souscrite par ailleurs (par exemple, si une garantie pour laquelle vous avez formulé une réclamation en vertu de la section C1 (perte de bagage/effets personnels) qui est une garantie spécifiquement mentionnée dans votre police d'assurance habitation) ;

8. Les sinistres résultant de l'utilisation, sans casque ou sans permis approprié, de véhicules à moteur à deux roues, que vous en soyez le conducteur ou le passager ;

9. Tout préjudice indirect qui n'est pas mentionné dans les listes des sections A à I intitulées « Ce qui est couvert », comme par exemple la perte de revenus en cas d'arrêt de travail après une blessure ou le coût du remplacement de vos serrures à la suite du vol de vos clés ;



10. Toute obligation de restitution, paiement ou remboursement de sommes d'argent incombant à une agence de voyage, compagnie aérienne ou tout autre tiers, prestataire, société ou personne ;
11. Les sinistres survenant lors de déplacements dans des régions ou des pays dans lesquels le gouvernement de votre pays de résidence a déconseillé de se rendre, sauf pour des raisons impératives ;
12. Les sinistres résultant d'un voyage à bord de tout avion qui ne serait pas agréé pour le transport de passagers ;
13. Les sinistres découlant de votre implication dans des actions délibérées, malveillantes, dangereuses, illégales ou criminelles ;
14. Les courses, rallyes ou compétitions, quelle qu'en soit la nature, dans lesquels sont utilisés des véhicules à moteur ;
15. Les sinistres découlant de votre participation à un travail manuel, à une activité ou un sport non mentionné dans la section de la présente police relative aux sports ou activité.
16. Les sinistres découlant de la pratique de sports d'hiver.
17. Les sinistres découlant
  - de votre suicide ou d'une tentative de suicide de votre part; ou
  - de blessures volontaires ou de l'exposition délibérée à un danger (sauf dans le cadre du sauvetage d'une vie humaine).
18. Les sinistres découlant directement ou indirectement de l'absorption d'alcool ou de l'utilisation de drogues ou de narcotiques (sauf s'il s'agit de substances prescrites par un médecin) ou d'une maladie sexuellement transmissible dont vous seriez atteint ;
19. Les dépenses que vous auriez dû engager si le fait générateur du sinistre ne s'était pas produit (comme, par exemple, les frais de bouche que vous auriez dû acquitter de toute manière).
20. Les sinistres découlant de l'absence des vaccinations préconisées par le ministère des affaires étrangères de votre pays de résidence.
21. Tout sinistre découlant d'un comportement de votre part qui ne respecterait pas les prescriptions d'un professionnel de santé.
22. Sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout Assuré ou Bénéficiaire figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré ou Bénéficiaire membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.
23. Vous n'êtes pas couvert par la présente Police d'Assurance en cas de voyage quel qu'il soit à travers ou à destination de la Corée du Nord, Cuba, l'Iran, le Soudan, la Syrie ou la région de Crimée.
24. Les sinistres liés à l'état de dépression nerveuse ou à l'existence de troubles psychologiques ou psychiatriques, d'angoisses ou de dépression dont vous-même ou toute autre personne dont le voyage dépend (y compris un parent ou un collaborateur) souffrez.
25. Tout sinistre ayant pour origine la faute intentionnelle de l'assuré.



## DISPOSITIONS GENERALES

### **Date de cessation des garanties**

La garantie cesse le dernier jour de votre voyage, tel qu'indiqué dans le Certificat de garantie, et même si vous continuez à voyager au-delà de cette date. Toutefois, si le retour à votre domicile intervient avant la date mentionnée dans le Certificat de garantie, les garanties cessent à cette date.

Ce contrat d'assurance ne peut être renouvelé par voie de tacite reconduction à son échéance.

Les garanties accordées par la présente assurance ne peuvent être prolongées au-delà de la date indiquée sur le Certificat de garantie que si la durée du voyage doit être prolongée pour des raisons indépendantes de la volonté de l'assuré.

### **Cette prolongation doit être autorisée par la société d'assurance.**

**Note :** Chaque voyage doit débuter et prendre fin dans votre pays de résidence.  
Les allers simples sont exclus des garanties.

### **Limite de couverture**

Les garanties de la présente police sont exclues pour les personnes âgées de moins de 3 mois ou de plus de 70 ans lors de la souscription de la police.

### **Accord de remboursement des soins**

Si votre pays de destination est un État membre de l'Union Européenne, veuillez vous munir de la Carte européenne d'assurance maladie, qui permet aux ressortissants de l'Union Européenne de bénéficier des accords de remboursement passés entre ses États membres. Les formulaires de demande de carte sont disponibles dans les bureaux de poste ou auprès de votre organisme d'assurance maladie.

Si vous vous rendez en Australie ou en Nouvelle-Zélande et que vous avez besoin de soins, vous devez vous inscrire auprès de Medicare ou du programme ou organisme équivalent dans ces pays. De plus amples renseignements sont disponibles sur le site suivant : [www.hic.gov.au](http://www.hic.gov.au).

En conséquence de votre participation à un accord de remboursement de soins et de souscription des garanties correspondantes, aucune franchise ne vous sera appliquée pour le remboursement de frais médicaux.

### **Election du domicile**

L'Assureur et ses mandataires élisent domicile à l'adresse de sa succursale en France : Tour CB21 16 Place de l'Iris- 92040 - Paris La Défense Cedex – France.

### **Examen des réclamations / Médiation**

En cas de contestation relative à l'exécution du contrat, l'Assuré pourra contacter son interlocuteur habituel chez Etihad. Si les réponses ne satisfont pas à son attente, il pourra adresser sa réclamation à l'Assureur aux coordonnées suivantes :

AIG Europe SA  
Tour CB21  
92040 Paris La Défense Cedex

35

**CG-EH-2018**

**Travel Guard®**



La demande devra indiquer le n° du contrat et préciser son objet. L'Assureur s'engage à répondre dans les 2 mois à compter de la réception de cette demande, conformément à la recommandation 2016-R02 de l'ACPR (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera informé).

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Adhérent peut, sans préjudice des autres voies d'actions légales, saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à l'adresse suivante :

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

ou par internet sur le site <http://www.mediation-assurance.org>

L'Assuré a également la possibilité d'utiliser la plateforme de la Commission Européenne (ODR) pour la résolution des litiges, en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.