

maeva.com



## Conditions générales de ventes (Contrat n° 78 756 051)

### TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE

NATURE DES GARANTIES	PLAFONDS DE GARANTIES ET FRANCHISES
Frais d'annulation	Selon conditions du barème des frais d'annulation Maxi : 2000 euros par dossier Franchise de 3% du montant du dossier minimum 30€

## PRESENTATION DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par :

- › Le code des assurances
- › Les présentes Conditions Générales
- › Le contrat remis par votre agence de voyage qui tient lieu de Conditions Particulières

## ANNULATION

### Article 1/ QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la prime d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

### Article 2/ DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons dans les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre.

#### Maladie grave, accident grave ou décès

(y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat) :

- › de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ;
- › de vos ascendants ou descendants, au 2ème degré, et/ou ceux de votre conjoint de droit ou de fait;
- › de vos frères, soeurs, beaux frères, belles soeurs, gendres, belles filles ;
- › en cas de décès de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces ;
- › du tuteur légal ;
- › d'une personne vivant habituellement sous votre toit ;
- › de la personne chargée pendant votre voyage :
- › de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat;
- › de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné à la souscription du contrat.

Nous n'intervenons que si la maladie ou l'accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre.

#### Complications dues à l'état de grossesse

- › qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, la personne ne soit pas enceinte de plus de 6 mois.

Ou

- › Si la nature même du voyage est incompatible avec votre état de grossesse sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au voyage.

#### Licenciement économique

- › de vous-même,
- › de votre conjoint de droit ou de fait,
- › sous réserve que cette décision ne soit pas connue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du présent contrat.

#### Convocation devant un tribunal, uniquement dans les cas suivants :

- › juré ou témoin d'Assises,
- › désignation en qualité d'expert,

que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.

#### Convocation en vue d'adoption d'un enfant

sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.

#### Convocation à un examen de rattrapage

suite à un échec inconnu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat (études supérieures uniquement), sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le voyage.

#### Destruction des locaux professionnels ou privés

par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts d'eau, sous réserve que les dits locaux soient détruits à plus de 50%.

#### Vol dans les locaux professionnels ou privés

à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence et que le vol se produise dans les 48 heures précédant le départ.

#### Dommmages graves à votre véhicule

Dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou au rendez-vous fixé par l'organisateur.

#### Octroi d'un emploi ou d'un stage par Pôle Emploi

à condition que la personne soit inscrite comme demandeur d'emploi à Pôle Emploi et que l'emploi ou le stage débute avant ou pendant le voyage.

La modification du type de contrat de travail n'est pas garanti (ex transformation

d'un CDD en CDI).

#### Suppression ou modification des dates de congés payés du fait de l'employeur

Accordées par écrit avant l'inscription au voyage, à l'exclusion des chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

Une franchise de 25% reste à votre charge

#### Mutation professionnelle

Imposée par votre hiérarchie et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part, à l'exclusion des chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

Une franchise de 25% reste à votre charge

#### Annulation d'une des personnes vous accompagnant

(maximum 8 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus.

Si la personne désire effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

### Article 3/ CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique " QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- › de maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses n'ayant pas nécessité une hospitalisation de 3 jours minimum au moment de l'annulation du voyage ;
- › d'oubli de vaccination ;
- › de la non-présentation, pour quelque cause que ce soit de la carte d'identité ou du passeport
- › de maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance.

De plus nous n'intervenons jamais si la personne qui provoque l'annulation est hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat.

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant de :

### Article 4/ POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur de voyage, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des

montants de garanties.

#### Article 5/ DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser IMMEDIATEMENT l'agence de voyage.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de l'agence de voyage ou de l'organisateur, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la première manifestation de la maladie ou de l'accident donnant lieu à l'annulation, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente de l'organisateur.

2/ D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous a été remis.

#### Article 6/ QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ANNULATION ?

Sous peine de non garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit déclarer son sinistre

**par courrier :**

GRITCHEN AFFINITY  
27 Rue Charles Durand - CS70139  
18021 BOURGES CEDEX

**par Email :**

sinistres.affinity@gritchen.fr

**dans un délai de 5 jours ouvrés qui suivent la survenance du sinistre. Ce délai de déclaration est ramené à 2 jours en cas de vol.**

#### Article 7/ QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- › en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- › en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- › dans les autres cas, de tout justificatif.

Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe pré-imprimé au nom du médecin conseil que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et nous les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus.

Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires doit se faire au moyen d'une enveloppe pré imprimée au nom du médecin conseil, tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- › toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- › les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- › l'original de la facture acquittée du débit que vous êtes tenu de verser à l'organisateur du voyage ou que ce dernier conserve,
- › le numéro de votre contrat d'assurance,
- › le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou

l'organisateur,

- › en cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin conseil. Dès lors, si vous vous y opposiez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.

### DISPOSITIONS GENERALES

Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances

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

- › vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- › ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- › vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- › le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- › vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

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

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à :

Gritchen Affinity  
27 Rue Charles Durand CS70139  
18021 Bourges Cedex

**"Je soussigné M. ... demeurant ... renonce à mon contrat N°... souscrit auprès d'Allianz IARD conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat."**

**Conséquences de la renonciation :**

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

**Conséquences de la renonciation :**

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

## DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

### DÉFINITIONS

**Aléa** : Événement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

**Adhérents** : Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme "vous". Pour l'application des dispositions légales relatives à la prescription, il convient de faire référence à "l'Adhérent" quand les articles du Code des assurances mentionnent "l'Assuré".

**Assureur/Assisteur** : Allianz IARD ci-après désigné par le terme "nous", dont le siège se situe à :

#### Allianz IARD

Immeuble Cœur Défense  
82 Esplanade du Général de Gaulle  
92086 Paris La Défense  
Tél. 01 44 86 20 00  
www.allianz.fr | contact@allianz.fr

#### Service des relations avec les consommateurs :

##### Allianz - Relations Clients

Case Courrier BS  
20 Place de Seine  
92086 Paris La Défense Cedex  
clients@allianz.fr

Allianz IARD – Entreprise régie par le Code des Assurances  
Société Anonyme au capital de 991.967.200 €  
1 cours Michelet – CS 30051  
92076 Paris La Défense cedex  
542 110 291 RCS Nanterre

**Attentat/Actes de terrorisme** : On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public.

Cet "attentat" devra être recensé par le ministère des Affaires étrangères français.

**Bagages - biens garantis** : Bagages ainsi que leur contenu, y compris les effets personnels et les objets de valeur, appartenant à l'Adhérent, emportés pour le voyage/le déplacement et/ou acquis au cours du voyage/du déplacement.

**Catastrophes naturelles** : L'intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.

**Code des assurances** : Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d'assurance.

**Compétition** : Épreuve mettant aux prises plusieurs équipes ou concurrents.

**Déchéance** : Perte du droit à la Garantie pour le Sinistre en cause.

**Domicile** : On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle ; votre domicile doit se trouver en Europe.

**DROM POM COM** : On entend par DROM POM COM, les nouvelles appellations des DOM-TOM depuis la réforme constitutionnelle du 17 mars 2003, venant modifier les dénominations des DOM-

TOM et leurs définitions.

**Épidémie** : Propagation rapide d'une Maladie infectieuse et contagieuse touchant un grand nombre de personnes en un lieu et un moment donnés, atteignant au minimum le niveau 5 selon les critères de l'OMS.

**Entreprise de transport** : On entend par entreprise de transport, toute société dûment agréée par les autorités publiques pour le transport de passagers.

**Europe** : Par "Europe", on entend les pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco.

**Frais médicaux** : Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une maladie.

**France** : On entend par France le territoire européen de la France (comprenant les îles situées dans l'Océan Atlantique, la Manche et la Mer Méditerranée) ainsi que des DROM POM COM (nouvelles appellations des DOM TOM depuis la réforme constitutionnelle du 17 mars 2003).

**Franchise** : Partie de l'indemnité restant à votre charge.

**Gestionnaire sinistres assurances** :

Gritchen Affinity – Service sinistre  
27 Rue Charles Durand CS70139  
18021 Bourges Cedex

**Grève** : Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications.

**Guerre civile** : On entend par guerre civile, l'opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d'État, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandée par les autorités locales.

**Guerre étrangère** : On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un État à un autre État, ainsi que toute invasion ou état de siège.

**Hospitalisation** : Séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

**Maladie/Accident** : Une altération de la santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

**Membre de la famille** : Par membre de la famille, on entend toute personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) de l'Adhérent.

**Objets personnels** : Appareil photos, caméscope, PDA, console de jeux portable, lecteur multimédia, ordinateur portable. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

**Objets précieux** : Bijoux, montres, fourrures.

**Pollution** : Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières n'étant pas présentes naturellement dans le milieu.

**Résidence habituelle** : On entend par résidence habituelle de l'Adhérent, son lieu de résidence fiscale ; votre résidence principale doit se trouver en Europe.

**Sinistre** : Événement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.

**Souscripteur** : Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance.

**Subrogation** : La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'Assureur au Souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).

**Tiers** : Toute personne autre que l'Adhérent responsable du dommage.

Tout Adhérent victime d'un dommage corporel, matériel ou

immatériel consécutif causé par un autre Adhérent (les Adhérents sont considérés comme tiers entre eux).

**Usure (vétusté) :** Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre. Sauf stipulation contraire au contrat, la vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1 % par mois dans la limite de 80 % du prix initial d'achat.

## QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

## QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage.

En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ en voyage.

La garantie "ANNULLATION" prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).

## QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant :

- › des épidémies, des catastrophes naturelles et de la pollution ;
- › de la guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire ou d'une grève ;
- › de la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves ;
- › de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;
- › d'alcoolisme, d'ivresse, d'usage de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement ;
- › de tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat et de toutes conséquences de procédure pénale dont vous faites l'objet ;
- › de duels, paris, crimes, rixes (sauf légitime défense) ;
- › de la pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive ;
- › de suicide et des conséquences des tentatives de suicide ;
- › de l'absence d'aléa ;
- › des biens et/ou des activités assurées lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable ;
- › des biens et/ou des activités assurées lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable. Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanctions restrictives, embargo total ou partiel ou prohibition.

## COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le président du tribunal de grande instance, statuant en référé. Chacun des cocontractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

## DANS QUEL DÉLAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?

Le règlement intervient dans un délai de 15 jours à partir de l'accord qui intervient entre nous ou de la notification de la décision judiciaire exécutoire.

## SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION

Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte des circonstances du risque entraîne l'application des sanctions prévues par le Code des assurances :

- › La nullité de votre contrat en cas de fausse déclaration intentionnelle (article L113-8 du Code des assurances) ;
- › Si la fausse déclaration intentionnelle, constatée avant tout sinistre, n'est pas établie, augmentation de la cotisation ou résiliation du contrat (article L 113-9 du Code des assurances) ;
- › Si la fausse déclaration intentionnelle constatée après sinistre n'est pas établie, la réduction de vos indemnités dans le rapport entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité (article L 113-9 du Code des assurances).

## QUELLES SONT LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ?

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel d'Allianz France.

Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation par simple lettre ou courriel à l'adresse suivante :

### Allianz - Relations Clients

Case Courrier BS

20, place de Seine

92086 PARIS LA DÉFENSE CEDEX.

clients@allianz.fr

Allianz France adhère à la charte de la médiation de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances. Aussi, en cas de désaccord persistant et définitif, vous avez la faculté, après épuisement des voies de traitement internes indiquées ci-dessus, de faire appel au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances dont les coordonnées postales sont les suivantes :

**La Médiation de l'Assurance** - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

## AUTORITÉ CHARGÉE DU CONTRÔLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCES

### L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

61, rue Taitbout

75436 PARIS CEDEX 09

## INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR SUR LES DISPOSITIONS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATION ET DES LIBERTÉS – CNIL

Nous vous informons que les informations recueillies font l'objet de traitements destinés à la gestion de la présente demande et à la relation commerciale. Certains de ces traitements sont susceptibles d'être effectués par des prestataires dans ou hors d'Europe. Sauf opposition de votre part, vos données pourront aussi être utilisées par votre courtier dont les coordonnées figurent sur le présent document dans un but de prospection pour les produits d'assurances qu'il distribue. Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, telle que modifiée

par la loi du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données vous concernant en adressant une demande écrite à votre courtier.

Dans le cadre de notre politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les Autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.

## SUBROGATION

Conformément aux dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Adhérent contre les tiers responsables du sinistre.

Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, du fait de l'Adhérent, s'opérer en faveur de l'Assureur, ce dernier sera alors déchargé de ses obligations à l'égard de l'Adhérent dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

## PRESCRIPTION DES ACTIONS DÉRIVANT DU CONTRAT D'ASSURANCE

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

### Article L. 114-1 du Code des assurances

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du Souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard 30 ans à compter du décès de l'Assuré.

### Article L. 114-2 du Code des assurances

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

### Article L. 114-3 du Code des assurances

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

### Information complémentaire

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel "[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)".

### Article 2240 du Code civil

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

### Article 2241 du Code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

### Article 2242 du Code civil

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

### Article 2243 du Code civil

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

### Article 2244 du Code civil

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

### Article 2245 du Code civil

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

### Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

## TRIBUNAUX COMPETENTS – LOI APPLICABLE

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français. Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre vous et nous.

## PLURALITÉ D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude pour un même risque, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances. Dans ce cas, l'Adhérent doit prévenir tous les assureurs.

Dans ces limites, l'Adhérent peut s'adresser à l'Assureur de son choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages-intérêts) sont applicables.

## LANGUE UTILISÉE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

## LUTTE ANTI BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment

à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### **QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?**

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations d'assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.