

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie d'assurance : AWP P&C S.A. – opérant sous la dénomination Allianz Partners, siège social 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-seine, France. Numéro d'identification de l'entreprise : 519490 080 RCS Bobigny agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en France.

Produit: Carrefour Voyages - **Multirisque**

Ce document présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit d'assurance Multirisque. Il ne prend pas en compte vos demandes et besoins spécifiques. **Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.** Lors de l'**adhésion**, vous recevrez les informations contractuelles avec les détails de votre couverture d'assurance. Veuillez les lire attentivement.

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

Notre produit est un produit d'assurance de voyage temporaire et offre aux voyageurs qui ont réservé leur prestation auprès de Carrefour Voyages les garanties suivantes : Annulation de voyage, Interruption ou prolongation de voyage, Voyage retardé, Dommages aux bagages et Retard de bagages, Frais médicaux d'urgence à l'étranger, Assistance médicale, Téléconsultation.



## QU'EST CE QUI EST ASSURÉ ?

### Annulation du voyage

#### Quels événements sont assurés ?

Le voyage prévu n'est pas possible ou envisageable en raison de (par exemple) :

✓ Maladie grave et inattendue qui n'existait pas ou n'a pas été traitée dans les 6 mois précédant l'adhésion de l'assurance ou la réservation du voyage

✓ Accident de la circulation

#### Qu'est ce qui sera remboursé ?

✓ Frais d'annulation non remboursables par Carrefour Voyages

Plafond assuré : 10 000 € par assuré

Franchise : 20% du plafond assuré avec un montant minimum de 150 € pour l'évènement aléatoire

### Voyage retardé

#### Quels événements sont assurés ?

✓ Retard d'au moins 6 heures pour les vols et 3 heures pour les trains

#### Qu'est ce qui sera remboursé ?

✓ Frais de transport nécessaires pour rejoindre votre destination ou votre résidence principale

✓ Frais supplémentaires engagés pendant le temps d'attente (repas, hébergement, communication, transport)

Plafond assuré avec justificatifs : 200 € par assuré

Plafond assuré sans justificatif : 75 € par assuré

### Frais médicaux d'urgence à l'étranger, Assistance médicale

#### Quels événements sont assurés ?

✓ Maladie, blessure pendant le voyage

#### Qu'est ce qui sera remboursé ?

✓ Frais de traitements nécessaires dispensés par un médecin ou dans un hôpital

✓ Frais de transport d'urgence et de rapatriement médical conseillé et justifié par des raisons médicales

#### Plafond assuré:

Frais médicaux et d'hospitalisation d'urgence à l'étranger: 200 000 € par assuré

Frais dentaires d'urgence à l'étranger : 300 € par assuré

Frais de recherche et de secours : 10 000 € par assuré

### Dommages aux bagages et Retard de bagages

#### Quels événements sont assurés ?

✓ Détérioration, vol ou perte des bagages

✓ Retard des bagages d'au moins 24 heures

#### Qu'est ce qui sera remboursé ?

✓ Coût de la réparation des bagages endommagés ou,

✓ Coût de remplacement des bagages perdus, endommagés ou volés

#### Plafond assuré:

Dommages aux bagages : 1 000 € par assuré avec une **franchise de 30 € par assuré**

Retard de bagages : 150 € par assuré



## QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

### Applicable à toutes les garanties

- ✗ Les événements qui relèvent de la responsabilité de l'organisateur ou du fournisseur de voyage
- ✗ Aucune couverture après un maximum de 60 jours consécutifs de voyage

### Annulation du voyage et Interruption ou prolongation de voyage

- ✗ Les maladies existantes traitées pour la dernière fois dans les 6 mois précédant l'adhésion de l'assurance ou respectivement à la réservation du voyage ou au début du voyage
- ✗ La quarantaine s'appliquant à une partie ou à l'ensemble de la population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un moyen de transport

### Voyage retardé

- ✗ Grève annoncée lors de l'adhésion à l'assurance

### Frais médicaux d'urgence à l'étranger, Assistance médicale

- ✗ Tout soin non urgent et/ou lié à une maladie, blessure ou problème de santé non survenu au cours du voyage
- ✗ Examens ou soins liés à la perte ou l'endommagement d'appareils auditifs, prothèses dentaires, lunettes de vue et de lentilles de contact

### Dommages aux bagages et Retard de bagages

- ✗ Billets, documents (de voyage), espèces et cartes de crédit, appareils médicaux, médicaments
- ✗ Bagages perdus ou oubliés par l'assuré
- ✗ Retard des bagages de moins de 24 heures



## Y A-T-IL DES EXCLUSIONS A LA COUVERTURE ?

- ! Guerre civile ou étrangère ou actes de guerre
- ! Emeutes et mouvements populaires, sauf mentions contraires dans les garanties
- ! Attaques terroristes, sauf mentions contraires dans les garanties
- ! Automutilation intentionnelle, tentative de suicide ou suicide
- ! Maladies ou blessures ayant donné lieu à une première constatation, évolution, examen complémentaire, modification de traitement précédant la réservation du voyage
- ! Epidémie ou pandémie, sauf mentions contraires dans les garanties
- ! Pollution de l'air, de l'eau ou menace d'un rejet de polluants, y compris la pollution ou la contamination thermique, biologique et chimique
- ! Catastrophe naturelle, sauf mentions contraires dans les garanties
- ! Frais engagés sans l'accord préalable de notre service d'assistance
- ! Frais de traitement ou de soins ne résultant pas d'une urgence médicale
- ! Consommation d'alcool et/ou absorption de médicaments, drogues, non prescrits médicalement

## Interruption ou prolongation du voyage

### Quels évènements sont assurés ?

Le voyage doit être interrompu ou prolonger en raison de (par exemple) :

- ✓ Blessure accidentelle grave ou inattendue
- ✓ Maladie grave imprévue qui n'existait pas ou qui n'a pas été traitée dans les 6 mois précédant l'adhésion de l'assurance ou le début du voyage

### Qu'est ce qui sera remboursé ?

- ✓ frais de voyage prépayés non remboursables, au prorata du nombre de jours non utilisés

Plafond assuré : 10 000 € par assuré

- ✓ frais des transport engagés pour la poursuite du voyage ou le retour à la résidence principale

Plafond assuré : frais réels

- ✓ Frais d'hébergement supplémentaires en cas de prolongation du voyage ( 200 € par nuit pour 10 nuit max.)

Plafond assuré : 2 000 € par assuré

## Téléconsultation

### Quels évènements sont assurés ?

- ✓ problème médical pendant votre voyage

Plafond assuré : 2 consultations médicales par téléphone ou en ligne par assuré

- ! Participation à un sport exercé dans le cadre d'une compétition sportive professionnelle ou semi professionnelle ainsi que les évènements préparatoires y afférent ou pratique de sports extrêmes



## OU SUIS-JE COUVERT(E) ?

- ✓ La garantie Annulation du voyage est applicable avant le début du voyage et s'applique dans le pays de résidence principale.
- ✓ L'assuré est couvert dans le(s) pays de destination, y compris les pays de transit, sauf dans les cas où la couverture violerait une loi ou un règlement applicable (y compris une sanction économique ou commerciale ou un embargo).



## QUELLES SONT MES OBLIGATIONS ?

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

A l'adhésion du contrat

- Déclarer le risque à assurer en toute bonne foi afin de permettre à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend en charge ;
- Fournir à l'assureur les pièces justificatives qui me sont demandées
- Régler la prime indiquée lors de l'adhésion du contrat.
- Lire attentivement les documents contractuels pour m'assurer qu'ils fournissent la couverture nécessaire et que toutes les conditions applicables sont comprises.

En cours de contrat

- Informer l'assureur dans les plus brefs délais de tout changement survenu et susceptible d'avoir une incidence sur le contrat.
- Prendre des mesures raisonnables pour me protéger et protéger mes biens contre les accidents, les blessures, les pertes et les dommages et pour réduire au minimum toute demande d'indemnisation.

**En cas de demande d'indemnisation**

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



## QUAND ET COMMENT EFFECTUER LES PAIEMENTS ?

La prime doit être payée le jour de l'adhésion du contrat par tout moyen auprès de l'organisme de voyage.



## QUAND COMMENCE LA COUVERTURE ET QUAND PREND-ELLE FIN ?

La garantie Annulation du voyage débute à la date de réservation et se termine à la date de départ du voyage.

Les autres garanties mentionnées dans le contrat d'assurance commencent à la date de départ du voyage et se terminent à la date de retour du voyage, comme indiqué dans le contrat d'assurance. L'assurance voyage ne peut pas couvrir les voyages dépassant 60 jours consécutifs.



## COMMENT PUIS-JE RESILIER LE CONTRAT ?

Le contrat d'assurance prend fin à la date indiquée dans le contrat d'assurance. S'agissant d'un contrat temporaire, aucune résiliation à votre initiative n'est nécessaire.

Vous pouvez renoncer au contrat d'assurance dans les 30 premiers jours suivant l'adhésion de la police, si elle ne répond pas à vos besoins.

Dans les cas ci-dessus, veuillez nous contacter par mail à l'adresse suivante : [carrefour\\_voyages\\_vad@carrefour.com](mailto:carrefour_voyages_vad@carrefour.com) (adhésion via une agence) ou [carrefour\\_voyages\\_hotline@carrefour.com](mailto:carrefour_voyages_hotline@carrefour.com) (adhésion via internet) pour demander la renonciation du contrat d'assurance.

Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si vous avez mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai indiqué dans le contrat d'assurance ; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.