

# VOYAGEZ

*L'esprit libre !*

MON GUIDE ASSURÉ



# REMBOURSEMENT CONSULTATION & FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE À L'ÉTRANGER\*

« Je suis en Tunisie, j'ai très mal à la gorge et j'ai de la fièvre, que dois-je faire ? »



## 1 Je contacte Allianz Travel et je me rends au centre médical le plus proche

Mon numéro de contrat à rappeler est indiqué sur l'e-mail de confirmation de souscription de mon contrat.



## 2 Le médecin local fait le diagnostic

Pas d'inquiétude, il s'agit juste d'une angine.  
Je repars dans la journée, avec une ordonnance pour un traitement adapté.  
Je vais pouvoir continuer à profiter de mes vacances.



## 3 Je règle ma consultation médicale

directement auprès du médecin local.  
Je conserve l'ordonnance pour me faire rembourser auprès de ma Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) et ma mutuelle.



## 4 Je demande à Allianz Travel le remboursement des frais restants à ma charge, à mon retour ou dès que possible

Je communique à Allianz Travel, en rappelant mon N° de dossier d'assistance, les justificatifs pour le remboursement des frais non pris en charge par ma CPAM, ma mutuelle et/ou tout autre organisme d'assurance.



## 5 Allianz Travel me rembourse les frais restants à ma charge\*\*

par virement ou par chèque.

Exemple pour une consultation en Tunisie de 722€\*\*\* :

- ▶ Remboursements CPAM et mutuelle : 130€
- ▶ **Allianz Travel** Remboursements 592€

### Comment puis-je contacter Allianz Travel ?

 **(+33) 01 42 99 02 02**  
service 24/24 N° non surtaxé

 **medical@votreassistance.fr**

### Quels justificatifs dois-je fournir lors de ma demande de remboursement ?

- R.I.B, si je souhaite un remboursement par virement
- copies des factures des frais médicaux réglés (consultation, médicaments...)
- copie du relevé de remboursement de la CPAM (disponible sur Ameli)
- copie du relevé de remboursement de la mutuelle et/ou de tout organisme d'assurance et de prévoyance

### Comment dois-je effectuer ma demande de remboursement à Allianz Travel ?

 **remboursement.assistance@votreassistance.fr**

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

\*Hors pays non couverts.

\*\*Dans les limites et selon les conditions prévues dans votre contrat d'assurance.

\*\*\*Exemple réel constaté par l'équipe médicale Allianz Travel.

# FRAIS MEDICAUX & HOSPITALISATION D'URGENCE À L'ÉTRANGER\*

« Je suis en Thaïlande, j'ai des douleurs lombaires suite à une chute lors de mon séjour, que dois-je faire ? »



## 1 Je me rends à l'hôpital le plus proche

ou j'appelle les services locaux de secours d'urgence si je ne peux pas me déplacer.



## 2 Je contacte, ou un proche contacte Allianz Travel

dès que possible, avec le numéro de contrat indiqué sur ma carte d'assistance ou sur l'e-mail de confirmation de souscription de mon contrat.



## 3 Le médecin local fait son diagnostic

Je dois être opéré en urgence et hospitalisé plusieurs jours.



## 4 L'équipe médicale d'Allianz Travel se met en relation avec l'hôpital local

afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à mon état de santé.

Si je ne peux pas rentrer par les moyens initialement prévus, la décision de rapatriement peut-être prise, en considération de mon seul intérêt médical, par le médecin régulateur Allianz Travel.



## 5 Allianz Travel peut régler directement mes frais d'hospitalisation imprévus\*\*

Le rapatriement est organisé et pris en charge en intégralité par Allianz Travel.

**A titre d'exemple :**  
Mon hospitalisation en Thaïlande et mon rapatriement ont été facturés **26 000 €** et intégralement pris en charge par Allianz Travel.

### Comment puis-je contacter Allianz Travel ?



(+33) 01 42 99 02 02  
service 24/24 N° non surtaxé

### Le saviez-vous ?

Allianz Travel peut également prendre en charge\*\* :

- la venue d'un proche à mon chevet pendant mon hospitalisation
- le retour des accompagnants âgés de moins de 18 ans ou dépendantes

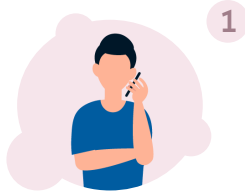
\*Hors pays non couverts.

\*\*Dans les limites et selon les conditions prévues dans mon contrat d'assurance.

\*\*\*Exemple réel constaté par l'équipe médicale Allianz Travel.

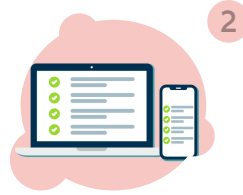
# GARANTIE ANNULATION VOYAGE\*

« J'ai un problème de santé qui m'empêche de partir, je dois annuler/modifier mon séjour : vol, hôtel, location de voiture et excursions »



## J'informe mon organisateur de voyage

de mon désistement dès la survenance de l'événement empêchant mon départ.



## Je fais une demande d'indemnisation pour obtenir le remboursement des mes frais d'annulation



## Je complète en ligne mon dossier, et télécharge mes justificatifs avec la référence de mon contrat d'assurance

Je peux suivre l'évolution de mon dossier à tout moment.



## Allianz Travel me rembourse le montant des frais d'annulation ou de modification par virement bancaire\*

### Comment dois-je faire pour déclarer mon sinistre ?

C'est simple et rapide, ma demande est prise en compte immédiatement par Allianz Travel au moyen du formulaire rempli en ligne.



Déclaration et suivi de dossier en ligne 24h/24 et 7j/7  
[www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com)

### Quels justificatifs dois-je fournir ?

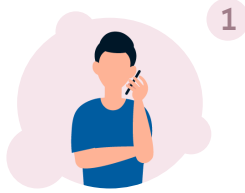
- la confirmation de réservation de mon voyage
- la/les facture(s) des frais d'annulation ou de modification de mon voyage
- un R.I.B.
- le questionnaire médical à faire remplir par le médecin
- tout autre justificatif qui me sera demandé pour l'étude de mon dossier

\*Dans les limites et selon les conditions prévues dans mon contrat d'assurance.



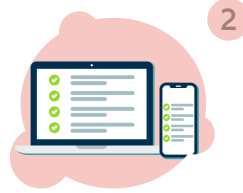
# GARANTIE DOMMAGES AUX BAGAGES\*

« Mes bagages ont été endommagés, égarés ou volés, ou bien il y a un retard dans la livraison. »



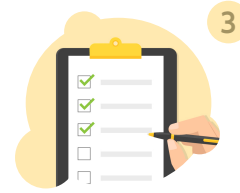
## Je déclare mon incident

à l'aéroport auprès de la compagnie aérienne ou auprès des autorités locales compétentes en cas de dommages pendant le séjour.



## Je déclare mon sinistre à Allianz Travel

avec le numéro de contrat indiqué sur l'e-mail de confirmation de souscription de mon contrat.



## Je complète en ligne mon dossier, et télécharge mes justificatifs avec la référence de mon contrat d'assurance

Je peux suivre l'évolution de mon dossier à tout moment.



## Allianz Travel procède à l'évaluation des dommages puis à l'indemnisation de mon sinistre\*

par virement bancaire.

### Comment dois-je faire constater mon incident ?

- **En cas de perte ou détérioration par une société de transport :** je fais établir un constat par le personnel de cette société.
- **En cas de détérioration accidentelle pendant le séjour :** je fais constater les dommages, par écrit, par une autorité compétente ou à défaut par un témoin.
- **En cas de vol pendant le séjour :** je dépose plainte auprès des autorités de police les plus proches du lieu du sinistre.

### Comment dois-je faire ma demande d'indemnisation à Allianz Travel ?

En cas de vol, je déclare mon sinistre en ligne dans les 48h suivant le vol. Pour tout autre incident, je déclare mon sinistre dans les 5 jours ouvrés à compter du jour où j'en ai eu connaissance.



Déclaration et suivi de dossier en ligne 24h/24 et 7j/7  
[www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com)

### Quels justificatifs dois-je fournir ?

- la confirmation de réservation de mon voyage et selon les cas :
  - le constat d'irrégularité bagages
  - le dépôt de plainte
  - les factures originales d'achat ou de réparation
  - les photographies et/ou attestations d'estimation de l'objet de valeur
- En cas de retard :**
- Attestation de retard de livraison bagages ainsi que le ticket d'enregistrement bagages concernés
  - Facture d'achat des biens de 1ère nécessité
  - la copie du bulletin d'inscription au voyage

### Comment est calculée mon indemnisation ?

Mon indemnité est calculée sur la base du justificatif d'achat original, ou à défaut sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature, sous déduction de la vétusté.

\*Dans les limites et selon les conditions prévues dans mon contrat d'assurance

# GARANTIE VOYAGE RETARDÉ\*

« Je manque mon vol pour New York à cause d'un accident de voiture sur le trajet pour aller à l'aéroport, mon billet n'est pas modifiable... »

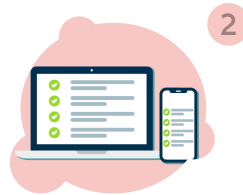
« Mon vol retour au départ de Bangkok à plus de 4 heures de retard »



## TRANSPORT MANQUÉ

J'achète un nouveau billet

Si j'ai manqué mon vol suite à un retard de transport public.



Je déclare en ligne mon sinistre à Allianz Travel

avec le numéro de contrat indiqué sur l'e-mail de confirmation de souscription de mon contrat.



Je complète en ligne mon dossier, et télécharge mes justificatifs du sinistre avec la référence de mon contrat d'assurance

Je peux suivre l'évolution de mon dossier à tout moment.



Allianz Travel procède à l'indemnisation

par virement bancaire.

OU

## RETARD DE TRANSPORT

Je demande au guichet de la compagnie aérienne une attestation du retard.

Je réserve un hôtel et je règle mes frais de repas,

en attendant mon vol au départ de Bangkok.

Comment dois-je déclarer mon sinistre à Allianz Travel ?

Je déclare mon sinistre en ligne dans les 5 jours ouvrés à compter du jour où j'en ai eu connaissance.



Déclaration et suivi de dossier  
[www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com)



(+33) 01 42 99 03 95  
N° non surtaxé

Quels justificatifs dois-je fournir ?

- La copie du bulletin d'inscription au voyage
  - Justificatif des frais engagés (repas, hébergement, transport)
  - R.I.B
  - après examen du dossier, tout autre justificatif à notre demande
- En cas de retard de transport public :
- le titre de transport public mentionnant l'horaire de départ
  - l'attestation établie par la société de transport public précisant la date, l'heure de l'incident et la durée du retard ou de l'immobilisation
- En cas de retard du transporteur :
- le(s) document(s) précisant la date et l'heure du voyage
  - l'original de la carte d'embarquement
  - l'attestation du transporteur précisant le motif et la durée du retard, ainsi que l'heure réelle du départ

Que me rembourse Allianz Travel ?

- En cas de transport manqué : Allianz Travel me rembourse mon nouveau titre de transport\*
- En cas de retard d'avion : Allianz Travel me rembourse les frais supplémentaires\* engagés pendant mon temps d'attente (Au-delà de 2h de retard pour tous types de transports)
- les repas, rafraîchissements
  - la première nuit d'hôtel
  - les frais de transfert vers un autre aéroport

\*Dans les limites et selon les conditions prévues dans mon contrat d'assurance

# GARANTIE INTERRUPTION OU PROLOGATION DE VOYAGE\*

« Je suis au Canada et je viens d'apprendre l'hospitalisation en urgence de ma mère. »

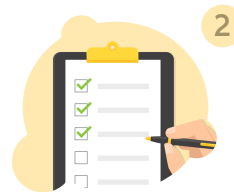
« Je suis au Sénégal depuis 3 jours, et mon retour en France était prévu dans 5 jours. Or, je viens d'apprendre le cambriolage avec effraction de mon domicile. »

« Je suis placé en quarantaine au Brésil, suite à un test Covid positif, et je ne peux pas prendre mon vol retour initial pour rentrer chez moi. »



## Je contacte Allianz Travel

pour demander le remboursement des frais de voyage non utilisés ou supplémentaires. J'indique le numéro de contrat indiqué sur l'email de confirmation de souscription de contrat.



## Je complète en ligne mon dossier

et télécharge mes justificatifs avec la référence de mon contrat d'assurance.



## En cas d'interruption Allianz Travel vous rembourse

Les frais de voyage prépayés, assurés et non remboursables, au prorata du nombre de jours non utilisés\*  
Le nouveau billet retour vers votre résidence principale.

## En cas de prolongation Allianz Travel vous rembourse

Les frais d'hébergement et de transport supplémentaires\*.

### Comment puis-je contacter Allianz Travel ?

- ▶ Si vous devez prolonger ou interrompre votre séjour, déclarez votre sinistre dans les 5 jours ouvrés sur la plateforme [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com) pour recevoir un remboursement.
- ▶ Dans le cas où vous souhaitez qu'Allianz Travel réserve votre billet retour, en cas d'interruption du séjour, merci d'appeler la plateforme au +33 01 42 99 02 02 (service 24/24 non surtaxé)

### Quels justificatifs dois-je fournir ? Dans tous les cas

- la copie du bulletin d'inscription au voyage
- Si besoin, tout justificatif des frais non remboursables à la suite de l'interruption du voyage
- le cas échéant, tout justificatif des frais de transport engagés pour la poursuite du voyage
- Si besoin, tout justificatif des frais d'hébergement et de transport supplémentaires engagés pour la prolongation du voyage
- Si besoin, justificatif de la qualité de membre de votre famille (justificatif du lien avec vous)
- Tout autre justificatif en lien avec le motif couvert \*\*

\*Dans les limites et selon les conditions prévues dans mon contrat d'assurance

\*\*Merci de vous référer aux CG pour connaître la liste exhaustive des documents demandés lors d'une déclaration de sinistre

*"L'équipe Allianz Travel vous souhaite un excellent voyage !"*



Les garanties sont assurées par AWP P&C - S.A. au capital de 17 287 285 €, 519 490 080 RCS Bobigny, siège social : 7 rue Dora Maar - 93 400 Saint-Ouen, entreprise privée régie par le Code des assurances - Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise 4 place de Budapest - CS 92459 - 74436 Paris Cedex 09, et sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS - SAS au capital de 7 584 076,86 €, 490 381 753 RCS Bobigny, siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen, Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr>, désignée sous le nom commercial « Allianz Travel ».

Document non contractuel. Pour plus d'informations, merci de consulter les conditions générales du contrat d'assurance. - Février 2023.