

Bienvenue dans la section FAQ de l'assurance voyage Allianz !

Nous vous fournissons ici des informations essentielles sur l'assurance voyage. Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions les plus fréquemment posées, des avantages de l'assurance voyage à la procédure d'indemnisation.

| Questions générales | |
|---|--|
| Pourquoi ai-je besoin d'une assurance voyage ? | L'assurance voyage a pour but de vous protéger contre certains risques et pertes financières pouvant survenir au cours d'un voyage. Les garanties d'annulation et d'interruption de voyage peuvent vous permettre d'être remboursés des frais de voyage prépayés et non remboursables (jusqu'à concurrence des limites de votre contrat d'assurance) si votre voyage est annulé ou interrompu pour un motif couvert. Selon l'assurance voyage que vous souscrivez, l'assurance peut également vous couvrir en cas d'urgence médicale, vous rembourser les pertes liées à un retard de voyage couvert, un retard de bagages ou la perte/détérioration de vos bagages, et vous aider également dans d'autres situations (énumérées dans les Conditions Générales de votre contrat d'assurance). |
| Qu'est-ce qui est inclus dans les frais non remboursables ? | Les frais non remboursables peuvent inclure les frais de voyage prépayés et les acomptes, les frais d'annulation ou les frais de modification de réservation liés aux réservations réalisées sur www.asia.fr ou en agence Asia, qui seraient perdus si vous deviez annuler votre voyage avant le départ pour un motif couvert. |
| Qui peut souscrire cette assurance ? | Ce contrat d'assurance voyage vous est destiné si vous êtes un particulier réservant un voyage sur le site Internet www.asia.fr ou en agence Asia vers toutes les destinations proposées par Asia (à l'exception des destinations exclues par le contrat d'assurance dont la liste peut être consultée sur https://paysexclus.votreassistance.fr/html/paysexclus.html) et si vous souhaitez être protégé contre d'éventuels événements imprévus indépendants de votre volonté, qui pourraient survenir avant ou pendant votre voyage. Pour souscrire, vous devez être résident français et votre voyage ne doit pas dépasser 90 jours. Ce contrat d'assurance ne vous convient pas si : - vous participez à certaines activités sportives extrêmes ou à des compétitions sportives professionnelles ou de niveau amateurs pendant votre voyage, telles que précisées dans votre contrat d'assurance - vous souhaitez couvrir plusieurs voyages dans l'année - votre voyage a déjà commencé - votre voyage se déroule dans un pays exclu par le contrat d'assurance - Vous êtes déjà couvert par un autre contrat d'assurance comportant les mêmes garanties. |
| Que couvrent les contrats d'assurance voyage ? | En fonction de l'assurance voyage que vous souscrivez, votre contrat d'assurance peut prévoir des garanties pour un certain nombre de situations qui peuvent survenir avant ou pendant votre voyage. Ces garanties peuvent inclure : - l'annulation du voyage - l'interruption de voyage - Le transport médical d'urgence - Les frais médicaux d'urgence à l'étranger - Les bagages endommagés / perdus / volés / retardés - Le retard de voyage Remarque : Tous les contrats n'incluent pas toutes des garanties énumérées ci-dessus. Veuillez consulter les conditions générales correspondant au produit souscrit. |
| Qui est couvert par mon contrat d'assurance voyage ? | Le contrat d'assurance voyage ne couvre que les personnes désignées comme assurées sur les conditions particulières d'assurance. Les membres de la famille et/ou les compagnons de voyage ne sont pas couverts, sauf s'ils sont mentionnés dans les conditions particulières d'assurance. |
| Comment puis-je souscrire une assurance voyage ? | L'assurance voyage est proposée en option lors de l'achat de votre voyage. Il vous suffit de l'ajouter à votre devis et votre voyage sera assuré dès le paiement de votre commande. |
| Comment puis-je résilier mon contrat d'assurance voyage ? | Vous pouvez soumettre une demande de renonciation de votre contrat en contactant l'agence Asia. Vous serez remboursé si vous annulez dans le délai de rétractation à condition qu'aucune demande d'indemnisation n'ait été faite et que votre voyage n'ait pas commencé. |
| Où puis-je trouver mon numéro de contrat ? | Le numéro de contrat d'assurance vous est communiqué dans les conditions particulières qui vous ont été remises après la souscription du contrat d'assurance. |
| Comment puis-je connaître les limites de ma couverture ? | Veuillez vous référer aux conditions générales de votre contrat d'assurance voyage. Vous y trouverez tous les détails de votre contrat, y compris les garanties, les limites de couverture, les motifs couverts et les exclusions. |

| Questions spécifiques sur les garanties | |
|---|---|
| Annulation de voyage | |
| Je ne souhaite plus voyager. Puis-je me faire rembourser le prix de mon voyage ? | Non, l'assurance voyage ne couvre pas le fait de changer d'avis sur le voyage. |
| Mon voyage est annulé par le prestataire de voyage, puis-je obtenir le remboursement de mon voyage ? | Non, l'assurance voyage ne couvre pas l'annulation par le prestataire de voyage. Seule une annulation de votre part, et ce pour une raison couverte, peut faire l'objet d'un remboursement au titre de votre assurance voyage. Pour obtenir un remboursement en cas d'annulation par le prestataire de voyage, nous vous invitons à contacter le service client Asia. |
| J'ai une affection longue durée depuis plusieurs années. Je dois annuler mon voyage en raison d'un problème de santé lié à cette maladie. Puis-je me faire rembourser le prix de mon voyage ? | Si vous avez effectué un examen complémentaire ou une modification de traitement lié à votre maladie durant les six (6) mois précédant la réservation du voyage, le remboursement ne sera pas possible. En effet, Les maladies ou blessures ayant donné lieu à une première constatation, une évolution, un examen complémentaire ou une modification de traitement durant les six (6) mois précédant la réservation du voyage, constituent une exclusion. |
| Vol manqué ou retardé | |
| J'ai raté mon vol parce que je ne me suis pas réveillé. Suis-je couvert par l'assurance ? | Non, l'assurance ne prévoit pas de remboursement si vous manquez votre vol pour un retard de votre propre fait. |
| Mon vol est retardé, suis-je couvert par l'assurance ? | Si votre vol est retardé, vous pouvez vous faire rembourser vos frais d'hébergement, de transport et de repas pendant que vous attendez. Pour connaître le délai minimum de retard pour bénéficier d'un remboursement, veuillez vous référer aux Conditions Générales de votre contrat d'assurance. Cette couverture est complémentaire aux solutions proposées par la compagnie aérienne. |
| Couverture bagages | |
| Mes bagages ont été endommagés, perdus ou volés pendant le voyage, quelle est ma couverture ? | Si vos bagages sont perdus, endommagés ou volés pendant votre voyage, vous serez remboursé des frais de réparation ou de remplacement. Vous pouvez consulter les conditions et limites détaillées et les exclusions dans les Conditions générales de votre contrat d'assurance. |

| | |
|--|--|
| Mon bagage est retardé par la compagnie aérienne, quelle est ma couverture ? | Si vos bagages sont retardés par la compagnie aérienne, vous serez remboursé des dépenses engagées pour l'achat d'articles de première nécessité jusqu'à l'arrivée des bagages. Pour connaître le délai minimum pour bénéficier du remboursement, veuillez vous référer aux Conditions Générales de votre contrat d'assurance. Cette couverture est complémentaire aux solutions proposées par la compagnie aérienne. |
| Couverture médicale d'urgence | |
| L'assurance couvre-t-elle les frais médicaux à l'étranger ? | La couverture des frais médicaux d'urgence vous permet : - D'être remboursé pour les frais médicaux d'urgence imprévus que vous pouvez encourir lors de votre voyage à l'étranger, tels qu'une visite chez un médecin local en cas de problème de santé mineur (gastro-entérite, mal de gorge...), des analyses médicales et/ou des médicaments prescrits par un médecin local (analyses de sang, examens radiologiques...), des frais dentaires d'urgence, par exemple, en cas de mal de dents sévère. - De bénéficier de la prise en charge des frais d'hospitalisation, si vous devez être hospitalisé en cas d'accident ou de problème de santé grave (frais d'hospitalisation, intervention chirurgicale, examens...). - De bénéficier de la prise en charge du transport médicalement nécessaire vers l'hôpital le plus proche ou l'établissement approprié, ainsi que du rapatriement médical vers votre domicile à la suite d'une maladie ou d'une blessure couverte. |
| Puis-je demander à être rapatrié dans mon pays de résidence en cas de problème de santé pendant mon voyage ? | Toutes les décisions relatives à votre rapatriement doivent être prises par des professionnels de la santé. Si vous tombez gravement malade, êtes blessé ou si vous développez un problème de santé, vous ou quelqu'un en votre nom doit contacter le service d'assistance médicale d'Allianz Travel avant tout engagement de dépense, et nous devons prendre toutes les dispositions nécessaires pour le transport en amont. Si nous n'avons pas autorisé ou organisé le transport, nous ne paierons que le montant que nous aurions payé si nous avions pris les dispositions nécessaires et nous n'assumerons aucune responsabilité pour les dispositions de transport que nous n'avons pas autorisées ou organisées. Veuillez noter que : - Une entorse ou un rhume ne suffisent pas à justifier une évacuation médicale ou un rapatriement. - Le transport ne sera possible que si votre état est stabilisé et/ou si vous êtes transportable. |
| Comment contacter le service d'assistance médicale d'Allianz Travel ? | Le service d'assistance médicale d'Allianz Travel est disponible 24h/24 au 00 33 (0)1 42 99 02 02. |
| Exclusions | |
| Y a-t-il des exclusions à mon contrat d'assurance ? | Oui, il existe des exclusions dans les contrats d'assurance voyage. Il s'agit de situations ou de circonstances spécifiques dans lesquelles la couverture d'assurance ne s'applique pas. Parmi les exclusions les plus courantes figurent les activités à haut risque telles que les sports extrêmes, les actes de guerre ou de terrorisme. La liste des exclusions générales et des exclusions spécifiques à chaque garantie est disponible dans les conditions générales de votre contrat d'assurance. |

| | |
|---|---|
| Effectuer une demande d'indemnisation | |
| Comment faire une demande d'indemnisation ? | Le moyen le plus rapide et le plus simple pour effectuer une demande d'indemnisation est de se rendre sur www.allianz-protection.com . Pour commencer, vous aurez besoin de votre adresse électronique ou de votre numéro de contrat d'assurance, ainsi que de la date de votre départ ou de la date de souscription de votre contrat d'assurance. Vous pouvez également nous contacter au 00 33 (0)1 42 99 03 95 de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Des documents justificatifs seront nécessaires pour que nous puissions examiner votre demande. Une fois que vous aurez soumis votre demande, vous recevrez un e-mail de confirmation. |
| Comment vérifier le suivi d'une demande d'indemnisation ? | Pour un service plus rapide, consultez le suivi de votre demande en ligne à l'adresse www.allianz-protection.com . |
| Où puis-je trouver mon numéro de contrat d'assurance ? | Le numéro de contrat d'assurance vous est communiqué dans les conditions particulières de votre contrat d'assurance qui vous ont été remises après la souscription du contrat d'assurance. |
| Pourquoi dois-je présenter des documents justificatifs ? | Les documents justificatifs nous permettent de vérifier votre demande et sont nécessaires pour commencer le traitement de votre demande. Les documents requis dépendent du type et de la raison de votre demande. Il peut s'agir de reçus, de dossiers médicaux, de rapports de police, de photos, etc. |
| Pourquoi ma demande a-t-elle été refusée ? | Voici quelques raisons courantes de refus de demande d'indemnisation : - Le motif de votre demande ne répond pas aux exigences énoncées dans le contrat d'assurance - Le motif de demande d'indemnisation figure dans la liste des "exclusions générales" du contrat d'assurance. Il est important de lire les conditions générales du contrat d'assurance avant de voyager ou de faire une demande d'indemnisation pour comprendre ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas. |