



**QATAR AIRWAYS
POLICE D'ASSURANCE TRAVELGUARD
CONDITIONS GÉNÉRALES
POLICE N° 4 091 848
(CG-QA-2018)**

Ce que vous devez faire si vous avez besoin d'assistance :

AIG vous fournit une aide immédiate en cas de Maladie ou de blessure hors de France. Nous offrons un service d'urgence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et vous pouvez nous contacter au numéro suivant :

Téléphone : +33 1 49 02 46 70

Ce que vous devez faire en cas de sinistre :

Veillez prendre contact avec:

AIG Europe SA

Services Sinistres Assurances de personnes

Tour CB21

16 place de l'Iris,

92040 Paris La Défense Cedex – France

Téléphone : +33 1 49 02 41 99

Fax : +33 1 49 02 44 04

E-mail : Declarations.PA@aig.com



Tableau des garanties

Chacun des **Assurés** bénéficie des garanties suivantes. Les risques couverts sont décrits en détail aux présentes conditions générales, que **nous vous recommandons de lire avec soin.**

Garanties		Montants des garanties	Franchises
GARANTIE A-ANNULATION, INTERRUPTION DE VOYAGE			
A1	Annulation du voyage	Frais réels	20% avec un minimum de 25€
A2	Interruption du voyage	Frais réels	20% avec un minimum de 25€
A3	Voyage écourté	5 000€ maximum par personne	Néant
GARANTIE B - BAGAGES ET DESAGREMENTS LIES AU VOYAGE			
B1	Effets personnels et bagages	2 000€ maximum par personne	50 €
	Incluant : limite par article ou paire d'articles	200€ maximum par article ou paire d'article	
	Incluant : limite pour objet de valeur et électronique/ autre équipement	250€ par objet de valeur	
B2	Retard de bagages	150€ par personne à partir de 6h de retard	Néant
B3	Perte de passeport et documents de voyage	1 000€ maximum	Néant
B4	Retard de vol	150€ par personne par tranche de 6h de retard, 800€ maximum	Néant
B5	Départ manqué	600€ maximum par personne	Néant
B6	Détournement et enlèvement	400€ par personne par jour maximum 12 000€	Néant
GARANTIE C - FRAIS MEDICAUX ET AUTRES DEPENSES			
C1	Frais médicaux à l'étranger	Frais réels	100 €
	Rapatriement	Frais réels	100 €



	Frais funéraires et rapatriement de corps	30 000€ par événement	100 €
C2	Indemnités journalières	50€ par jour maximum 4 000€	Néant
GARANTIE D-INDIVIDUELLE ACCIDENT			
	Invalidité	30 000 €	
	Décès	30 000 €	
GARANTIE E-AUTRES			
E1	Frais juridiques	15 000€ maximum par événement	Néant
E2	Avance caution pénale	3 000€ maximum par événement	Néant
E3	Agression	1 000€ maximum par événement	Néant
E4	Assistance voyage	Information sur le pays de destination, Obligation de vaccins, localisation de l'Ambassade	

La Franchise reste à votre charge lorsque vous déclarez un sinistre au titre de certaines des garanties ci-dessus. La Franchise est applicable à chacun des assurés déclarant un sinistre, ainsi qu'à chaque sinistre et à chaque garantie de la Police d'Assurance.

INFORMATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE

Assureur

La présente Police d'Assurance est souscrite auprès d'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, <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

Les présentes conditions générales ainsi que le Certificat de garantie constituent votre Police d'Assurance. Ceux-ci décrivent la nature des garanties dont vous bénéficiez. Les conditions générales comprennent les conditions contractuelles et exclusions dont vous devez prendre connaissance. Vous devez vous conformer à l'ensemble des conditions de la présente police d'Assurance, à défaut de quoi vous pourriez ne pas être indemnisé des sinistres que vous avez déclarés.

Veillez lire les présentes conditions générales pour vous assurer que la présente Police d'Assurance répond à vos besoins et également vous assurer que les détails mentionnés dans le Certificat de garantie sont corrects.

CG-QA-2018

Page 3 of 26



Droit applicable et compétence

La présente Police d'Assurance est régie par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

L'Assureur élit domicile à l'adresse de sa succursale en France : Tour CB 21-16 place de l'Iris - 92400 Courbevoie.

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, <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/>

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'Assisteur, agissant pour le compte de l'Assureur, peuvent être enregistrées. 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. 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

CG-QA-2018



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.

En cas de questions

Au cas où vous auriez des questions sur la garantie accordée au titre de la présente Police d'Assurance ou que vous souhaiteriez des informations complémentaires, veuillez prendre contact avec le service Client en téléphonant au +33 1 49 02 42 22 ou en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : assurance.voyage@aig.com. Veuillez noter que ces coordonnées sont réservées uniquement au service Clients. Les déclarations de sinistre doivent être soumises conformément à la procédure décrite ci-dessous dans la section Informations importantes relatives aux sinistres.

REMARQUES IMPORTANTES CONCERNANT VOTRE POLICE AVANT VOTRE DÉPART

État de santé

La présente Police d'Assurance prévoit des clauses relatives à votre état de santé et à celui des personnes voyageant avec vous. C'est notamment le cas des problèmes de santé qui ne sont pas couverts s'ils existaient préalablement à la date d'effet de la présente Police d'Assurance. En cas de modification de votre état de santé ou de celui de toute personne vous accompagnant, veuillez prendre contact immédiatement avec le service Assistance au +33 1 49 02 46 70. En nous déclarant ces modifications, vous nous permettrez de décider si vous pouvez continuer à bénéficier des conditions de garantie telles qu'elles existent compte tenu des modifications intervenues. Nous avons le droit d'ajouter des conditions à votre police ou d'exclure tout problème de santé qui serait diagnostiqué. S'il ne nous est pas possible d'assurer ce problème, vous pourrez faire une déclaration de sinistre au titre de l'annulation de votre voyage, ou résilier votre Police si vous ne souhaitez pas l'annuler. Nous vous rembourserons l'intégralité de votre prime à condition que vous n'ayez pas voyagé ou que vous n'ayez déclaré aucun sinistre.

Sont exclus de la garantie les problèmes de santé d'un parent ou d'un associé susceptibles de rendre nécessaire l'annulation de votre voyage si vous en avez connaissance au moment de la souscription de la Police d'Assurance.

Résidence

Si au moment de l'achat de cette police votre pays de résidence n'est pas le même que votre pays de citoyenneté, nous attirons votre attention sur les points suivants:

(1) Dans le cas où votre maladie ou blessure est prise en charge au titre de la garantie C (Frais Médicaux et autres dépenses), nous nous réservons le droit de vous déplacer vers un autre établissement médical ou de vous évacuer vers votre pays de résidence ou votre pays de citoyenneté. Par ailleurs, une fois que le service d'assistance a déterminé que vous êtes apte à être transporté, il organise le transport nécessaire et raisonnable vers votre pays de résidence ou votre pays de citoyenneté. La couverture et la responsabilité de cette police prennent fin une fois que vous avez atteint votre première adresse de destination, soit dans votre pays de résidence, soit dans votre pays de



citoyenneté. Vous devez suivre les instructions du service d'assistance. Toutes les décisions relatives aux moyens de transport doivent être effectuées par le service d'assistance.

(2) Si vous êtes en voyage vers votre pays de citoyenneté et une fois que nous ou le service d'assistance vous avons reconnu apte, tous les frais ne sont pas couverts si vous refusez de quitter votre pays de citoyenneté ou si on vous refuse l'accès de votre pays de résidence.

Vous pouvez vous référer également aux Informations réclamations et à la Garantie C (Frais médicaux et autres dépenses).

CONDITIONS DE GARANTIE

Voyage unique

Vous bénéficiez de cette garantie au cours de voyages aériens de/et vers votre pays de résidence, à bord de QATAR AIRWAYS au cours de la période d'assurance indiquée dans le Certificat de garantie. La Police d'Assurance prend fin lorsque vous rentrez à votre domicile dans votre pays de résidence.

Allers simples

La garantie applicable aux allers simples prend fin 48 heures après votre arrivée à votre destination finale hors de votre pays de résidence.

Personnes assurées : Toute personne moins de 70 ans lors de la souscription de la Police d'Assurance.

Période de garantie

Il s'agit de la période mentionnée dans le Certificat de garantie.

Concernant la garantie A1 (Annulation de votre voyage), la garantie prend effet dès que vous réservez le voyage ou que vous payez la prime d'assurance, la plus récente de ces deux dates étant retenue. La garantie A1(Annulation de votre voyage) cesse dès le début de votre voyage.

La Police d'Assurance prend effet lorsque vous quittez votre domicile ou à compter de la date mentionnée dans le Certificat de garantie, la plus récente de ces deux dates étant retenue.

Elle cesse quand vous regagnez votre domicile ou à la fin de la période mentionnée dans le Certificat de garantie, la première de ces deux dates étant retenue.

Chacun des voyages doit commencer et prendre fin dans votre pays de résidence, sauf si vous avez souscrit une Police Aller simple.

INFORMATIONS IMPORTANTES RELATIVES AUX SINISTRES

Urgences médicales et autres

CG-QA-2018

Page 6 of 26



Le service Assistance vous viendra en aide immédiatement en cas de Maladie, de blessure ou de décès. Il est ouvert 24 heures sur 24, 365 jours par an. Ses coordonnées sont les suivantes:
Téléphone : +33 1 49 02 46 70

Veillez-vous assurer que vous disposez des informations suivantes lorsque vous prenez contact avec le service Assistance afin que votre demande puisse être traitée rapidement et avec efficacité :

- Vos nom et adresse,
- Le numéro de téléphone auquel vous pouvez être appelé à l'étranger,
- Le numéro de votre Police (il figure sur le Certificat de garantie), et
- Les nom, adresse et numéro de téléphone de votre médecin traitant.

La présente Police d'Assurance ne constitue pas une assurance médicale privée. Si vous êtes hospitalisé à l'étranger pour une durée probable supérieure à 24 heures ou si le coût de votre traitement ambulatoire est susceptible de dépasser 400€, un tiers (ou vous-même) doit immédiatement prendre contact avec le service Assistance en votre nom. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de n'accorder aucune prise en charge ou de réduire le montant de l'indemnisation de vos frais médicaux.

Tout retour dans votre pays de résidence au titre de la garantie A2 (Interruption de votre voyage) ou de la garantie C1 (Frais médicaux d'urgence) doit faire l'objet d'un accord du service Assistance. Faute d'accord, nous nous réservons le droit de n'accorder aucune prise en charge ou de réduire le montant du remboursement de vos frais de retour dans votre pays de résidence.

Si vous souhaitez déclarer un sinistre

Les déclarations de sinistre doivent être envoyées à l'adresse 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

Les sinistres doivent être déclarés aussi rapidement que possible après la date de survenance de l'événement dont ils découlent, et au plus tard dans les 5 jours ouvrés ou 2 jours ouvrés pour le vol. En cas de non déclaration ou de déclaration tardive, vous serez déchu de tout droit à indemnité si nous établissons que ce retard nous a causé un préjudice, à moins de ne justifier que, par suite d'un cas fortuit ou de force majeure, la déclaration dans le délai imparti a été rendue impossible.

Le service Sinistres est ouvert du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures. Il vous enverra un formulaire de déclaration de sinistre dès que vous l'aurez notifié.

Fraude

La présente Police d'Assurance est fondée sur la bonne foi du Souscripteur et des Assurés. **Nous** vous assurons et **nous** considérons que vos déclarations de sinistre sont fondées. Notre

CG-QA-2018

Page 7 of 26



expérience de la gestion des sinistres nous permet de détecter nombre de ceux qui sont frauduleux, y compris ceux dont les montants ont été exagérés. Chaque sinistre fait l'objet d'une enquête et si nous estimons que l'un d'entre eux est frauduleux, nous en informons la police, ce qui peut entraîner des poursuites judiciaires.

RECLAMATIONS

Réclamations

En cas de réclamation relative à la conclusion ou à l'exécution du contrat, vous pouvez adresser un courrier à :

AIG Europe SA
Tour CB21
16 place de l'Iris
92040 Paris La Défense – Cedex

Afin de nous permettre de traiter votre demande rapidement, veuillez nous communiquer le numéro du Certificat de garantie et celui du sinistre, ainsi que le nom du titulaire de la Police d'Assurance et celui de l'Assuré. Nous nous engageons à répondre dans les 2 mois à compter de la réception de cette demande, conformément à la recommandation 2011-R05 de l'ACPR (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera informé).

Après épuisement des voies de recours interne et si le désaccord persiste après la réponse donnée par AIG, vous pourrez, sans préjudice de ses droits à intenter une action en justice, saisir le Médiateur de l'Assurance à l'adresse suivante : La médiation de l'assurance - TSA 50 110 - 75441 PARIS cedex 09, ou en ligne sur le site : www.mediation-assurance.org ou par mail à l'adresse : le.mediateur@mediation-assurance.org.

Vous avez également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

DÉFINITIONS

À chaque fois qu'ils sont utilisés dans les présentes, les expressions ou mots suivants ont le sens indiqué ci-dessous :

Accident : Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure dont l'Assuré est victime survenant pendant la Période de Validité des Garanties.

Accident grave : Tout Accident subi par la victime constatée par une autorité médicale habilitée lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

Agression : Attaque violente, n'ayant pas été provoquée, perpétrée par quelqu'un étant assuré au titre de la présente Police d'Assurance et qui entraîne un dommage corporel, tel qu'indiqué dans le rapport de police.

Argent : S'entend des pièces et des billets, des devises, des travellers cheques et de tout autre moyen de paiement.

Associé : Toute personne avec qui vous travaillez et dont l'absence concomitante à la vôtre empêcherait votre entreprise de poursuivre ses activités normalement.

CG-QA-2018

Page 8 of 26



Assuré : La personne ou les personnes désignées dans le Certificat de garantie.

Certificat de garantie : Document à imprimer par le Souscripteur et sur lequel figurent les nom et prénoms du ou des Assuré(es), les dates de début et de fin du Voyage et le numéro de souscription.

Conjoint : L'époux ou l'épouse de l'Assuré, non séparé(e) de corps judiciairement, le concubin ou toute personne ayant signé un PACS ou équivalent avec l'Assuré.

Domicile : Votre lieu habituel de domicile dans votre pays de résidence au jour de sa souscription en France métropolitaine, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion, Mayotte, Saint Barthélémy, St Martin ou Union Européenne. L'adresse fiscale est considérée comme le Domicile en cas de litige.

Enfant(s) : Les enfants fiscalement à charge de l'Assuré et/ou de son Conjoint.

Fermeture de l'espace aérien : L'espace aérien est fermé sur recommandation ou sur ordre d'un gouvernement ou d'une administration chargée des transports.

Franchise: Somme exprimée en euros et fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut également être exprimée en heure, en jour ou en pourcentage selon le cas. Dans ce cas, la garantie concernée est acquise à l'expiration du délai fixé ou au-delà du pourcentage fixé.

Guerre : Opposition armée, déclarée ou non, d'un Etat envers un autre Etat. Sont aussi considérés comme guerre étrangère une invasion, un état de siège.

Guerre civile : Opposition armée de deux ou plusieurs parties appartenant à un même Etat dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la guerre civile une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'Etat, les conséquences d'une loi martiale, de fermetures de frontière commandées par un gouvernement ou par des autorités locales.

Maladie : Toute altération de santé ou toute atteinte corporelle survenue durant la Période de Validité des Garanties et constatée par une autorité médicale habilitée pendant cette même période.

Maladie grave : Toute altération brutale de l'état de santé de la victime, constatée par une autorité médicale habilitée, impliquant la cessation de ses activités habituelles (professionnelle ou autre), et comportant un pronostic réservé ou une évolution longue nécessitant un traitement médical intensif.

Nous : AIG Europe SA (succursale en France).

Objets de valeur : Les bijoux, les objets façonnés avec du métal précieux, les pierres précieuses, les perles, les montres, les fusils de chasse, le matériel photographique, cinématographique, informatique et téléphonique mobile, le matériel d'enregistrement et de reproduction de son, d'image, ainsi que les accessoires de ces matériels, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à 500 €.

Paire ou ensemble d'articles : Un nombre d'articles considérés comme similaires ou complémentaires ou qui sont utilisés ensemble.

Parent : Votre Conjoint, ainsi que vos parents, frères, sœurs, frères et sœurs par alliance, fils, filles, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beaux-fils, belles-filles, beaux-frères, belles-sœurs et ceux de votre Conjoint et les fiancé(e)s de toute personne assurée par la présente Police d'Assurance.

Pays de citoyenneté : Pays où vous êtes citoyen ou résident permanent.

Pays de résidence : Pays où vous résidez, où vous vous trouvez ou dans lequel vous travaillez à la date de souscription de la présente Police d'Assurance.

Problèmes de santé préexistants : Un problème dont le traitement, les soins ou les conseils ont été recommandés par un médecin ou reçus de lui ou qui s'est manifesté ou a été contracté pour

CG-QA-2018

Page 9 of 26



la première fois au cours des 12 mois qui ont précédé la date d'effet de la garantie de la personne assurée.

Transport public : Un bus, un autocar, un ferry, un bateau ou un train circulant selon des horaires publiés ou tout autre moyen de transport public.

Travail manuel : Tout travail impliquant un effort physique, comme par exemple, sans que cette liste soit limitative, les travaux de construction, d'installation ou de montage.

Voyage : Déplacement à titre de loisirs réservé et payé auprès d'un Prestataire, d'une durée de moins de 180 jours effectué par l'Assuré dont les dates et la destination figurent sur le Certificat de garantie.

Vous : Tout Assuré mentionné dans le Certificat de garantie.

LES DISPOSITIONS DIVERSES DU CONTRAT

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 souscription de la Police 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.

3. Vous êtes tenu de communiquer au service Sinistres tous les documents nécessaires 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 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 ce 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 la présente Police d'Assurance pour un même risque, 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 pourra être annulée et la prime que vous avez versée pourra être conservée par nous à titre de dommages et intérêts. 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**

CG-QA-2018

Page 10 of 26



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 d'Assurance est conclue pour une durée ferme, laquelle est indiquée sur le Certificat de garantie et est d'un an maximum. La présente Police d'Assurance 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 d'Assurance ne peut pas être annulée et les primes ne peuvent pas être remboursées.

12. L'Assuré a la faculté de renoncer à la Police d'Assurance par courrier (dont un modèle figure ci-après) pendant un délai de 14 jours à compter du jour de sa conclusion, 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 à la Police d'Assurance QATAR 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 de la Police d'Assurance pendant le délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de sinistre.

13. Rappel des dispositions des Articles A.112-1 et 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 Contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation au Contrat pendant un délai de quatorze (14) 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 Qatar Airways ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;

CG-QA-2018

Page 11 of 26



- vous n'avez déclaré aucun Sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat à AIG Europe SA en vous adressant par courrier à l'adresse : AIG Europe SA - Service Client Travel - Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le présent contrat « Assurance Voyage ».

Votre prime vous sera remboursée dans un délai de trente (30) jours à compter de votre renonciation.

14. 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.

15. Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants du code des assurances, toutes actions dérivant d'une Police 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 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 à la Police 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.



EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus :

1. Tout sinistre auquel s'applique l'un des éléments suivants.

a. Le sinistre est lié à un problème de santé préexistant ou à une **Maladie** liée à un problème de santé préexistant dont **vous**, ou toute personne dont votre **voyage** dépend, aviez connaissance avant que **vous** ne souscriviez la présente Police d'Assurance.

Vous devez veiller à **nous** informer de tout changement de votre état de santé ou de celui de toute personne voyageant avec **vous** qui surviendrait après que **vous** ayez souscrit la présente Police d'Assurance, mais avant votre **voyage**.

Les problèmes de santé préexistants touchant des **parents** ou des **associés** ne sont pas couverts si, au moment de la souscription de la présente Police d'Assurance (ou, en cas d'assurance annuelle couvrant plusieurs **voyages**, avant chaque **voyage**), **vous** avez connaissance de circonstances relatives à leur état de santé qui sont susceptibles de **vous** conduire à annuler votre **voyage**.

b. **Vous** voyagez contre l'avis d'un médecin.

c. **Vous** voyagez dans le but de recevoir des soins médicaux à l'étranger.

d. **Vous**, ou toute personne dont dépend votre **voyage**, recevez ou attendez un traitement ou les résultats d'un examen au sein d'un hôpital pour un quelconque trouble ou ensemble de symptômes non diagnostiqués.

e. **Vous**, ou toute personne dont dépend votre **voyage**, avez fait l'objet d'un pronostic terminal, ce qui entraîne une déclaration relative à des frais médicaux couverts par la présente Police d'Assurance.

2. Tout sinistre relatif à un ensemble de circonstances dont **vous** aviez connaissance au moment où **vous** avez souscrit la présente Police d'Assurance et dont on pouvait raisonnablement prévoir qu'elles entraîneraient un sinistre.

3. **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.

4. L'Assureur n'effectue aucun règlement lorsque l'Assuré ou le Bénéficiaire figure sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, trafiquants de stupéfiants ou d'êtres humains, ou impliqués ou présumés impliqués dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques, dans le trafic d'être humain ou la piraterie, dans la cyber criminalité, le crime organisé ou la violation des droits de l'homme.

5. Tout sinistre consécutif à une **guerre**, une **guerre civile**, une invasion, une révolution ou tout événement semblable.

6. Le préjudice ou les dommages causés à un quelconque bien ou tout préjudice, frais ou responsabilité découlant d'un rayonnement ionisant ou d'une contamination par radioactivité provenant d'un combustible nucléaire ou d'un quelconque déchet nucléaire provenant de la combustion de combustible nucléaire ou des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres d'un quelconque dispositif nucléaire explosif ou de toute partie de celui-ci.

7. Tout sinistre si **vous** avez déjà souscrit une assurance plus spécifique couvrant le sinistre (par exemple, si un article pour lequel **vous** effectuez une déclaration au titre



de la garantie B1 (Objets personnels et bagages) est un article couvert par votre police d'assurance habitation).

8. Tout sinistre découlant de l'utilisation d'un véhicule motorisé à deux roues en tant que conducteur ou passager si vous ne portez pas de casque lorsque la taille du moteur du véhicule motorisé à deux roues dépasse les 100 cm³.

9. Tous les préjudices, coûts, frais ou dépenses indirects (c'est-à-dire les préjudices, coûts, frais ou dépenses qui ne sont pas répertoriés sous la rubrique « Votre couverture » dans les garanties A à E, par exemple la perte de revenus si vous ne pouvez pas travailler après vous être blessé).

10. Tout sinistre inhérent au tour-opérateur, à la compagnie aérienne ou à toute autre société ou personne devenue insolvable ou étant incapable ou refusant de remplir une quelconque partie de ses obligations à votre égard.

11. Tout sinistre découlant d'un vol que vous effectuez dans un avion qui n'est pas un avion de passagers disposant de toutes les autorisations nécessaires.

12. Tout sinistre découlant de votre implication dans un acte criminel quel qu'il soit.

13. Les courses de véhicules à moteur d'une quelconque nature.

14. Tout sinistre qui implique que vous preniez part à un travail manuel ou à tout sport ou toute activité, à moins que nous n'ayons autorisé ladite activité.

15. Tout sinistre relatif aux sports d'hiver.

16. Tout sinistre découlant

- de votre suicide ou tentative de suicide ; ou
- d'une blessure que vous infligez délibérément ou d'une mise en danger de vous-même (à moins que vous ne tentiez de sauver une vie humaine).

17. Tout sinistre découlant directement de la consommation d'alcool, lorsque le médecin traitant a confirmé le degré d'alcool présent dans le sang, ou de la prise de drogues ou de médicaments (à moins que les drogues ou les médicaments n'aient été prescrits par un médecin).

18. Tout frais que vous auriez été tenu de payer si le motif de la déclaration de sinistre ne s'était pas produit (par exemple les frais d'alimentation que vous auriez payés dans tous les cas).

19. Tout sinistre découlant du fait que vous n'avez pas procédé aux inoculations et vaccins dont vous aviez besoin.

20. Tout sinistre découlant d'actions de votre part qui contredisent l'avis d'un médecin.

21. Les frais de toute réclamation à l'encontre de QATAR AIRWAYS.

GARANTIES

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une quelconque preuve de sinistre mentionnée dans les garanties suivantes (par exemple les rapports de police concernant les objets perdus ou volés dans les bagages personnels), vous pouvez malgré tout être autorisé à faire une déclaration, en fonction des circonstances qui vous ont empêché d'obtenir les documents nécessaires. Veuillez contacter le service Sinistres pour établir la raison pour laquelle vous n'avez pas été en mesure d'obtenir les rapports applicables et pour vous procurer un formulaire de déclaration de sinistre afin que votre déclaration puisse être prise en considération.

GARANTIE A – ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET VOYAGE ECOURTE

CG-QA-2018

Page 14 of 26



A.1. Annulation de voyage

Votre couverture

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le tableau des Garanties :

- les frais de billets d'avion que vous avez payés ou avez convenu de payer et dont vous ne pouvez obtenir le remboursement ;

Nous fournirons la présente garantie si l'annulation de votre voyage est nécessaire et inévitable suite à l'un des événements suivants :

1. Votre décès, le fait que vous contractiez une Maladie grave ou que vous soyez gravement blessé.
2. Un décès, une Maladie ou une blessure grave touchant un parent, un associé, une personne avec laquelle vous avez réservé votre voyage ou un parent ou un ami vivant à l'étranger chez qui vous aviez prévu d'être hébergé. L'incident donnant lieu au sinistre doit avoir été imprévu et vous ne deviez pas en avoir connaissance lorsque vous avez souscrit la présente Police d'Assurance.
3. Votre licenciement, dès lors que vous êtes en droit de bénéficier d'une indemnité en vertu de la loi relative aux indemnités de licenciement et que, au moment de la réservation de votre voyage, vous n'aviez pas de raison de croire que vous seriez licencié.
4. Vous, ou une personne avec laquelle vous avez réservé votre voyage, avez été mis en quarantaine ou appelé à faire partie d'un jury (et votre demande de report de service de juré a été refusée) ou convoqué devant un tribunal en tant que témoin (mais non en tant que témoin expert).
5. Si votre présence est requise ou que la police ou une autre autorité compétente vous demande de rester dans votre pays de résidence après un incendie, une tempête, une inondation, un cambriolage ou un acte de vandalisme survenus à votre domicile ou sur votre lieu de travail dans les quinze jours avant la date prévue de votre voyage depuis votre pays de résidence.
6. Si vous êtes membre de l'armée ou des services de police, incendie, infirmier ou ambulancier, ce qui vous oblige à rester dans votre pays de résidence en raison d'une urgence imprévue ou si vous êtes subitement muté à l'étranger.
7. Si, après que vous ayez réservé votre voyage, un organisme gouvernemental officiel recommande d'éviter tout voyage (à l'exception des voyages essentiels) vers votre destination prévue.
8. Si vous tombez enceinte après la date à laquelle vous avez convenu la présente couverture d'assurance et que vous êtes enceinte de plus de 26 semaines au début ou au cours de votre voyage. Ou si votre médecin vous informe que vous n'êtes pas en état de voyager en raison de complications liées à votre grossesse.
9. Si vous ou d'autres personnes assurées par la présente Police d'Assurance faites l'objet d'un détournement.

Ce que la garantie A.1 ne couvre pas :

- 1. La Franchise figurant dans le tableau des Garanties. La Franchise sera appliquée pour chaque voyage que vous avez réservé et pour chaque personne assurée.**
- 2. Votre refus de voyager.**



3. Tout frais supplémentaire découlant d'une omission de votre part d'informer votre agence de voyages dès que vous avez pris connaissance de la nécessité d'annuler votre voyage.

4. Votre incapacité à voyager en raison du fait que vous n'avez pas pu obtenir le passeport ou le visa dont vous avez besoin pour le voyage.

5. Les taxes d'aéroport et les frais administratifs associés indiqués dans le coût de vos vols.

6. Les frais qui ont été payés pour le compte d'une personne qui n'est pas un Assuré.

Preuves de sinistre requises pour la garantie A.1 :

- Certificat de garantie.
- Justificatifs du coût du voyage (facture de confirmation, billets de voyage).
- Facture d'annulation ou lettre confirmant si un remboursement est dû.
- Un certificat médical que nous fournirons afin que le médecin concerné le remplisse.
- Une lettre officielle confirmant : le licenciement, la mutation d'urgence à l'étranger, la nécessité que vous restiez dans votre pays de résidence.
- Votre convocation en tant que juré.

A.2 Interruption de voyage

Si vous avez besoin de rentrer dans votre pays de résidence plus tôt que prévu, vous devez contacter le service d'assistance immédiatement (veuillez consulter la section Urgences médicales et autres urgences pour plus d'informations).

Votre couverture

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le tableau des Garanties :

- les frais de billets d'avion que vous avez payés ou avez convenu de payer en vertu d'un contrat et dont vous ne pouvez obtenir le remboursement ;

Nous fournirons cette garantie si l'interruption de votre voyage est nécessaire et inévitable suite à l'un des événements suivants :

1. Votre décès, le fait que vous contractiez une Maladie grave ou que vous soyez blessé.
2. Le décès, une Maladie ou blessure grave touchant un parent, un associé, une personne avec laquelle vous voyagez ou un parent ou un ami vivant à l'étranger chez qui vous êtes hébergé.
3. Si votre présence est requise ou que la police ou toute autorité compétente vous demande de rentrer à votre domicile dans votre pays de résidence après un incendie, une tempête, une inondation, un cambriolage ou un acte de vandalisme survenus à votre domicile ou sur votre lieu de travail.
4. Si vous êtes membre de l'armée ou des services de police, incendie, infirmier ou ambulancier, ce qui vous oblige à rentrer à votre domicile dans votre pays de résidence en raison d'une urgence imprévue ou si vous êtes subitement affecté à l'étranger.
5. Votre licenciement, dès lors que vous ouvrez droit à une indemnité en vertu de la loi relative aux indemnités de licenciement et que, au moment de la réservation de votre voyage, vous n'aviez pas de raison de croire que vous seriez licencié.
6. Vous, ou une personne avec laquelle vous avez réservé votre voyage, avez été mis en quarantaine ou appelé à faire partie d'un jury (et votre demande de report de service de juré a



été refusée) ou convoqué devant un tribunal en tant que témoin (mais non en tant que témoin expert).

7. Si, après que vous ayez réservé votre voyage, un organisme gouvernemental officiel recommande d'éviter tout voyage (à l'exception des voyages essentiels) vers votre destination prévue.

8. Si vous tombez enceinte après la date à laquelle vous avez convenu la présente couverture d'assurance et que vous êtes enceinte de plus de 26 semaines au début ou au cours de votre voyage. Ou si votre médecin vous informe que vous n'êtes pas en état de voyager en raison de complications liées à votre grossesse.

9. Si vous ou d'autres personnes assurées par la présente Police d'Assurance faites l'objet d'un détournement.

Ce que la garantie A.2 ne couvre pas :

1. La Franchise figurant dans le tableau des Garanties.

2. Toute déclaration pour laquelle le service d'assistance n'a pas été contacté en vue d'autoriser votre retour anticipé dans votre pays de résidence.

3. Votre incapacité à poursuivre votre voyage en raison du fait que vous n'avez pas pu obtenir le passeport ou le visa dont vous avez besoin pour le voyage.

4. Le coût de votre voyage retour prévu vers votre pays de résidence si nous avons payé des frais de voyage supplémentaires pour l'interruption de votre voyage.

Nous évaluerons les demandes d'interruption de votre voyage à compter du jour où vous rentrez dans votre pays de résidence ou du jour où vous êtes hospitalisé à l'étranger. Votre déclaration reposera uniquement sur le nombre de jours complets d'interruption de votre voyage.

Si vous devez interrompre votre voyage et que vous ne rentrez pas dans votre pays de résidence, nous ne serons responsables que des coûts que vous auriez engagés si vous étiez retourné dans votre pays de résidence.

Preuves de sinistre requises pour la garantie A.2 (liste non-exhaustive) :

- Certificat de garantie.
- Justificatifs du coût du voyage (facture de confirmation, billets d'avion)
- Une lettre officielle confirmant : la nécessité de votre retour dans votre pays de résidence, votre mutation d'urgence à l'étranger

A.3 VOYAGE ECOURTE

Votre couverture

1. Coûts supplémentaires du voyage de retour – Nous remboursons les frais supplémentaire vérifiables supportés lors du voyage de retour en cas de fin non prévue du voyage. Le remboursement est calculé sur la base des vols réservés et assurés.
2. Nous remboursons en outre lors de l'interruption de voyage la valeur des services de vols réservés mais non utilisés. 3. Le remboursement prévu aux alinéas 1.1 et 1.2 est effectué en totalité à concurrence du montant de la garantie.
4. Le remboursement a lieu uniquement lorsque l'interruption du voyage survient pour l'une des raisons suivantes :
 - a. Décès, accident grave ou Maladie grave imprévue ainsi que les complications d'une grossesse existante ou la survenance d'une grossesse après l'entrée en vigueur de la Police d'Assurance.



- b. Rupture de prothèses et relâchement d'articulations artificielles.
- c. Votre Incompatibilité de vaccination.
- d. Dommages substantiels à votre propriété à la suite d'un incendie, d'une rupture d'un conduit d'eau, d'intempéries, ou d'actes criminels commis par des tiers (par ex. cambriolage). Les dommages estimés comme substantiels sont les dommages causés à votre propriété par des événements décrits ci-dessus, si le montant des dommages est d'au moins 2 500 EUR.
- e. Perte de votre emploi en raison d'une rupture imprévue du contrat de travail, pour des raisons opérationnelles, par l'employeur (copie du contrat de travail – y compris les coordonnées de l'ancien employeur)
- f. Début de votre nouveau contrat de travail dans la mesure où vous avez été enregistré en tant que demandeur d'emploi lors de la réservation du voyage (copie du contrat de travail).
- g. Votre présence à un examen auquel vous aviez précédemment échoué dans une école/université dans la mesure où la date de l'examen tombe pendant les dates du voyage ou dans les 14 jours suivants la fin du voyage.

Il n'existe aucune obligation de paiement lorsqu'un voyage a été réservé, après un diagnostic établi concernant l'état de santé/grossesse de l'assuré ou de la personne à risque.

GARANTIE B – OBJETS PERSONNELS, BAGAGES ET DÉSAGRÈMENTS LIÉS AU VOYAGE

B.1. Effets personnels et bagages personnels

Votre couverture

Nous paierons pour vos effets personnels et bagages personnels comprenant des biens qui sont habituellement portés par les voyageurs pour leur usage individuel au cours d'un voyage. Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le tableau de garanties, les articles qui vous appartiennent (que vous n'avez pas empruntés ou loués) qui sont perdus, endommagés, volés ou détruits au cours de votre voyage.

Le paiement dépendra de la valeur du bien au moment où il a été perdu, volé ou endommagé. Il se peut qu'une indemnité soit réduite en fonction de l'usure et la perte de valeur, en fonction de l'âge du bien ;

Le montant maximum que nous paierons pour tout article ou paire ou ensemble d'articles est inscrit dans le tableau de garanties. Veuillez-vous référer à la définition de « paire ou ensemble d'articles » dans les définitions générales ;

Le montant maximum que nous paierons au total pour les objets de valeur est inscrit dans le tableau de garanties. Veuillez-vous référer à la définition d'« objets de valeur » dans les définitions générales.

B.2. Retard de bagages

Votre couverture

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le tableau de garanties, pour l'achat d'articles essentiels si l'arrivée de vos bagages est retardée pendant plus de 6 heures au cours de votre voyage international aller.



Vous devez obtenir une confirmation écrite de la durée du retard de la part de la compagnie aérienne ou de la société de transport concernée et vous devez conserver tous les reçus des articles essentiels que vous achetez.

Si vos bagages sont définitivement perdus, nous soustrairons tout paiement que nous effectuons pour des bagages retardés de votre déclaration globale relative aux bagages.

B.3. Perte du passeport et des documents de voyage

Votre couverture

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le tableau de garanties, le coût du remplacement des articles suivants vous appartenant s'ils sont perdus, endommagés, volés ou détruits au cours de votre voyage :

- le passeport ;
- les billets de voyage, les tickets d'entrée, les bons d'hôtel et autres chèques vacances ;
- les visas.

Les coûts de remplacement de votre passeport comprennent les frais nécessaires et raisonnables que vous assumez à l'étranger pour l'obtention d'un passeport de remplacement vous permettant de rentrer dans votre pays de résidence (ce qui inclut les frais de déplacement vers l'Ambassade locale ainsi que le coût du passeport de remplacement en lui-même).

Ce que les garanties B1 à B3 ne couvrent pas :

1. **La Franchise figurant dans le tableau de garanties.**
2. **Les biens que vous laissez sans surveillance dans un lieu public.**
3. **Toute déclaration relative à une perte ou à un vol d'objets et de bagages personnels que vous ne déclarez pas à la police dans un délai de 24 heures à compter du moment où vous en avez eu connaissance et pour lesquels vous n'avez pas de rapport de police écrit.**
4. **Toute déclaration relative à une perte, un vol, une dégradation ou un retard d'objets et de bagages personnels que vous ne déclarez pas à la compagnie aérienne ou à la société de transport concernée dans un délai de 24 heures à compter du moment où vous en avez eu connaissance et pour lesquels vous n'avez pas de rapport de police écrit. Dans le cas d'une compagnie aérienne, un constat d'irrégularité bagage sera requis. Si vous ne remarquez la perte, le vol ou la détérioration de votre bien qu'une fois que vous avez quitté l'aéroport, vous devez contacter la compagnie aérienne par écrit avec tous les détails de l'incident dans un délai de sept jours à compter du moment où vous avez quitté l'aéroport et leur demander un rapport écrit.**
5. **Toute perte ou vol de votre passeport que vous ne déclarez pas au représentant consulaire du pays de votre domicile dans un délai de 24 heures à compter du moment où vous en avez eu connaissance et pour lequel vous n'avez pas de rapport écrit.**
6. **Toute perte, vol ou détérioration d'objets de valeur que vous ne transportez pas dans votre bagage à main pendant votre voyage.**
7. **Les déclarations pour lesquelles vous n'êtes pas en mesure de fournir de reçus ou d'autres preuves raisonnables de propriété, dans la mesure du possible, pour les articles faisant l'objet de la déclaration.**



8. **Le bris d'objets fragiles ou le bris d'articles de sport au cours de leur utilisation.**
9. **Les dommages engendrés par des éraflures ou des entailles, à moins que l'article ne soit devenu inutilisable suite à cela.**
10. **Si vos biens sont retardés ou détenus par les douanes, la police ou d'autres représentants officiels qui les détiennent de manière légale.**
11. **Les préjudices causés par une panne mécanique ou électrique ou les dommages causés par une fuite de poudre ou de liquide contenus dans vos bagages.**
12. **La perte, le vol ou la détérioration de lentilles de contact ou cornéennes, de prothèses dentaires, d'appareils auditifs, de peintures, de vélos et de leurs accessoires, d'équipements ménagers, de véhicules à moteur et de leurs accessoires, d'embarcations et d'équipements pour bateaux ou d'articles périssables (c'est-à-dire les articles qui peuvent moisir et ne se conservent pas longtemps, tels que les aliments).**

Preuves de sinistre pour les garanties B1 à B3 (liste non exhaustive):

- Certificat de garantie.
- Perte ou vol de biens – rapport de police.
- Perte, vol ou détérioration de la part d'une compagnie aérienne – constat d'irrégularité bagage, billets d'avion et étiquettes d'enregistrement des bagages.
- Retard engendré par une compagnie aérienne – confirmation écrite de la durée du retard de la part de la compagnie aérienne, billets d'avion, étiquettes d'enregistrement des bagages, reçus des achats d'urgence.
- Perte ou vol d'un passeport – rapport de police, rapport consulaire, reçus des dépenses supplémentaires en vue d'obtenir un passeport de remplacement à l'étranger.
- Preuve de la valeur et de la propriété des biens.

Informations importantes

- Vous devez agir de manière raisonnable comme si vous n'étiez pas assuré en surveillant vos biens et en ne les laissant pas sans surveillance ou sans protection dans un lieu public.
- Vous devez transporter les objets de valeur, les passeports et l'argent sur vous lorsque vous voyagez. Lorsque vous ne voyagez pas, gardez-les sur vous ou enfermez-les dans un coffre.
- Vous devez déclarer l'ensemble des pertes, vols ou retards aux autorités compétentes et obtenir un rapport écrit de leur part dans un délai de 24 heures après l'incident.
- Vous devez fournir au service Sinistres tous les documents requis pour traiter votre déclaration, y compris un rapport de police, un constat d'irrégularité bagage et les reçus des articles faisant l'objet d'une déclaration, selon le cas.

B.4. Retard du vol

Votre couverture

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le tableau de garanties, si votre départ final depuis ou vers votre pays de résidence par avion, est retardé pendant plus de 6 heures en raison de mauvaises conditions météorologiques, d'une grève, d'une action industrielle ou d'une panne mécanique. Nous verserons une indemnité pour chaque période complète de 6 heures pendant laquelle vous subissez un retard.

Si votre voyage aller est retardé de 24 heures au minimum, vous pouvez renoncer à vos vacances et annuler votre voyage ; vous pouvez effectuer une demande à concurrence du

CG-QA-2018

Page 20 of 26



montant établi dans le tableau de garanties au titre de la Garantie A1 (Annulation de voyage) ou de la Garantie A2 (Interruption de voyage).

Ce que la garantie B.4 ne couvre pas :

- 1. Toute déclaration de sinistre pour laquelle vous n'avez pas procédé à l'enregistrement de votre voyage au point de départ international final au plus tard à l'heure recommandée.**
- 2. Toute déclaration de sinistre pour laquelle vous n'avez pas obtenu de confirmation écrite de l'autorité ou de la société de transport concernée établissant le motif et la durée du retard.**
- 3. Les retards engendrés par une grève ou une action industrielle dont vous aviez connaissance au moment de la souscription de la présente assurance ou de la réservation de votre voyage dans le cadre d'une police couvrant plusieurs voyages.**
- 4. Tout retard engendré par la fermeture de l'espace aérien.**

Preuves de sinistre requises pour la garantie B.4 (liste non-exhaustive) :

- Certificat de garantie.
- Justificatifs de voyage (facture de confirmation, billets d'avion)
- Une lettre officielle confirmant la cause et la durée du retard

B.5. Départ manqué

Votre couverture

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le tableau des Garanties, les coûts supplémentaires raisonnables de voyage et d'hébergement dont vous aurez besoin pour arriver à la destination de vacances que vous avez réservée si vous ne pouvez rejoindre le point de départ international final pour votre voyage aller ou retour depuis ou vers votre pays de résidence en raison de l'un des événements suivants :

- les services de transport public ne fonctionnent pas en raison de mauvaises conditions météorologiques, d'une grève, d'une action industrielle ou d'une panne mécanique ; ou
- le véhicule dans lequel vous voyagez est directement impliqué dans un accident ou subit une panne mécanique ou une immobilisation.

Ce que la garantie B.5 ne couvre pas :

- a. **Toute déclaration pour laquelle vous n'avez pas prévu assez de temps pour rejoindre votre point de départ international réservé au plus tard à l'heure recommandée.**
- b. **Toute déclaration relative à une panne mécanique subie par votre propre véhicule si vous n'êtes pas en mesure de fournir des preuves selon lesquelles le véhicule était bien entretenu et avait été correctement révisé.**
- c. **Tout retard engendré par la fermeture de l'espace aérien.**

Preuves de sinistre requises pour la garantie B.5 (liste non exhaustive):

- Certificat de garantie.
- Justificatifs de voyage (facture de confirmation, billets d'avion)
- Factures et reçus de vos dépenses
- Une lettre officielle confirmant le motif de votre arrivée tardive et la durée du retard



B.6. Détournement et enlèvement

Votre couverture :

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le tableau des Garanties, si l'avion ou le bateau ou tout autre moyen de transport dans lequel vous voyagez est détourné ou enlevé.

Preuves de sinistre requises pour la garantie B.6.(liste non-exhaustive):

- Certificat de garantie.
- Justificatifs de voyage (facture de confirmation, billets d'avion)
- Une lettre officielle confirmant la durée du détournement

GARANTIE C – FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES DÉPENSES

C.1. Frais médicaux d'urgence

Note : si vous êtes hospitalisé pendant plus de 24 heures, quelqu'un doit immédiatement contacter le service d'assistance pour vous.

Votre couverture

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le tableau des garanties, les coûts nécessaires et raisonnables en cas de Maladie, Décès ou blessure au cours de votre voyage. Ceci inclut :

1. Les soins médicaux, chirurgicaux et hospitaliers d'urgence et les frais d'ambulance.
2. Les soins dentaires d'urgence à concurrence de 300€ à condition qu'ils ne visent qu'à apporter un soulagement immédiat de la douleur.
3. Le coût de votre retour anticipé dans votre pays de résidence si cela s'avère nécessaire d'un point de vue médical et que le service d'assistance ait donné son autorisation.
4. Si vous ne pouvez pas rentrer dans votre pays de résidence comme vous l'aviez prévu et que le service d'assistance a donné son autorisation, nous paierons les frais suivants :
 - les frais supplémentaires d'hébergement et de voyage (en classe économique, à moins qu'une classe de voyage supérieure ne soit confirmée comme nécessaire d'un point de vue médical et autorisée par le service d'assistance), y compris le coût d'une escorte médicale, si cela est nécessaire pour vous permettre de rentrer dans votre pays de résidence ; et
 - les frais supplémentaires d'hébergement et de voyage pour qu'une personne reste avec vous et vous accompagnez pendant votre voyage retour si cela est nécessaire d'après un avis médical ; ou
 - les frais raisonnables permettant à un parent ou à un ami de vous rejoindre depuis votre pays de résidence afin de rester avec vous (chambre seulement) et de vous accompagner pendant votre voyage retour si cela est nécessaire d'après un avis médical.
5. Nous paierons, à concurrence de 30 000€, les coûts engagés pour rapatrier la dépouille ou les cendres des Assurés vers leur pays de résidence, ou jusqu'au plafond établi dans le tableau des garanties pour les frais relatifs aux funérailles et aux enterrements dans le pays dans lequel le décès s'est produit, si cela se produit en dehors de votre pays de résidence. (si hors du pays de résidence).
6. Un billet d'avion aller pour permettre à un associé de vous remplacer à l'étranger si vous devez retourner à votre domicile sur recommandation d'un médecin qualifié ou en cas de décès au cours du voyage.

CG-QA-2018

Page 22 of 26



7. L'accompagnement à domicile de vos enfants assurés par la présente Police d'Assurance par un adulte compétent et l'ensemble de leurs frais de voyage supplémentaires au cas où personne d'autre ne pourrait s'en occuper en cas de blessure, décès ou Maladie.

Si la déclaration fait référence à votre voyage retour vers votre pays de résidence et que vous ne possédez pas de billet retour, nous déduirons de votre déclaration un montant égal au tarif aérien pour un aller appliqué par votre transporteur d'origine (sur la base de la même classe de voyage que celle que vous avez payée pour votre voyage aller) pour l'itinéraire utilisé pour votre retour.

Ce que la garantie C.1 ne couvre pas :

- 1. La Franchise figurant dans le tableau des garanties.**
 - 2. Tous les frais relatifs à une grossesse si vous êtes enceinte de plus de 26 semaines au début ou au cours de votre voyage.**
 - 3. Tout traitement ou opération chirurgicale que le service d'assistance estime ne pas être immédiatement nécessaires et pouvoir attendre jusqu'à votre retour dans votre pays de résidence. La décision du service d'assistance est définitive.**
 - 4. Le coût supplémentaire d'une chambre d'hôpital individuelle ou privée, à moins que cela ne s'avère nécessaire d'un point de vue médical.**
 - 5. Tous les frais de recherche et de sauvetage**
 - 6. Tous les frais relatifs aux points suivants :**
 - les appels téléphoniques (à l'exception du premier appel au service d'assistance en vue de les informer du problème médical) ;
 - les frais de taxi (à moins qu'un taxi ne soit utilisé à la place d'une ambulance pour vous emmener à l'hôpital ou venir vous y chercher) ; et
 - les frais de nourriture et de boisson (à moins qu'ils ne fassent partie de vos frais hospitaliers si vous êtes hospitalisé).
 - 7. Tout traitement médical et les frais afférents que vous devez payer alors que vous avez refusé de rentrer dans votre pays de résidence et que le service d'assistance considère que vous étiez en état de voyager.**
 - 8. Tout traitement ou médicament d'une quelconque nature que vous recevez après votre retour dans votre pays de résidence.**
 - 9. Tout sinistre découlant d'un voyage que vous effectuez vers un pays spécifique ou une zone à destination desquels un organisme gouvernemental officiel a déconseillé tout voyage (à l'exception des voyages essentiels).**
- En outre, veuillez-vous référer aux Exclusions générales.**

C.2. Indemnités journalières relatives à un séjour hospitalier

Votre couverture

Nous paierons, à concurrence du plafond établi dans le tableau des garanties, si, après un accident ou une Maladie couverts par la garantie C (Frais médicaux et autres dépenses) de la présente assurance, vous êtes hospitalisé à l'étranger. Nous paierons, à concurrence du plafond établi dans le tableau des garanties, pour chaque période complète de 24 heures pendant laquelle vous êtes hospitalisé.



Cette indemnité n'est due que pendant la durée de votre hospitalisation à l'étranger et cesse si vous êtes admis à l'hôpital à votre retour dans votre pays de résidence. Ce montant vise à vous aider à payer tous les frais supplémentaires, tels que les frais de taxi et les appels téléphoniques.

Preuves de sinistre requises pour les garanties C.1 et C.2 (liste non-exhaustive) :

- Certificat de garantie.
- Justificatifs de voyage (facture de confirmation, billets de voyage).
- Factures et reçus de vos dépenses.
- Une lettre officielle du médecin traitant du lieu de séjour confirmant que les frais supplémentaires étaient nécessaires d'un point de vue médical.
- Justificatifs des dates et heures d'admission et de sortie de l'hôpital.

Cette garantie ne couvre que l'aide à l'obtention des services susmentionnés, tous les frais y étant associés étant à votre charge.

GARANTIE D – INDIVIDUELLE ACCIDENT

Votre couverture :

Nous effectuerons un paiement à hauteur du montant indiqué dans le tableau des garanties en votre faveur ou en faveur de vos représentants légaux ou ayant droits si vous êtes victime d'un accident au cours de votre voyage et que celui entraîne une ou plusieurs des conséquences mentionnées ci-dessous dans les 12 mois suivant la date de l'accident :

- Décès.
- Invalidité totale et permanente (soit une invalidité vous empêchant de travailler à tout poste pour lequel vous êtes qualifié pendant une période d'au moins 12 mois courant à compter de la date de l'accident et n'étant pas, à la fin de ces 12 mois, selon notre conseiller médical, susceptible de s'améliorer.)

Remarque :

Nous ne paierons qu'une seule indemnité au titre de l'assurance Individuelle Accident pour chaque personne assurée au cours de la période d'assurance indiquée dans votre Certificat de garantie.

Vous n'êtes pas couvert pour ce qui suit dans le cadre de la garantie D :

- 1. Toute demande des Garanties découlant d'une Maladie développée ou s'aggravant au cours de votre voyage et entraînant votre décès ou votre invalidité.**
- 2. Tout sinistre découlant d'un voyage que vous effectuez vers un pays spécifique ou une zone à destination desquels un organisme gouvernemental officiel a déconseillé tout voyage (à l'exception des voyages essentiels).**

GARANTIE E – Autres

E.1. Frais juridiques

Vous êtes couvert pour ce qui suit :

Nous effectuerons un paiement à hauteur du montant indiqué dans le tableau des garanties au titre des frais juridiques encourus dans le cadre du traitement des demandes d'indemnisation et

CG-QA-2018

Page 24 of 26



dommages-intérêts découlant de tout décès, Maladie ou préjudice corporel vous affectant au cours de votre voyage.

Vous n'êtes pas couvert pour ce qui suit dans le cadre de la garantie E.1. :

- 1. La Franchise indiquée dans le tableau des Garanties.**
- 2. Toute demande que nous n'avons pas convenu d'accepter au préalable par écrit.**
- 3. Tout recours pour lequel nous ou notre représentant légal pensons qu'une action aurait peu de chance d'aboutir ou si nous estimons que les frais relatifs à l'introduction d'une action seront plus importants que tout règlement adjugé.**
- 4. Les frais relatifs à toute demande d'indemnisation formée contre nous, QATAR AIRWAYS, nos agents ou représentants, ou contre tout tour-opérateur, fournisseur de services d'hébergement, transporteur ou toute personne avec laquelle vous avez voyagé ou envisagiez de voyager.**
- 5. Toutes les amendes, pénalités ou dommages-intérêts que vous êtes tenu de payer.**
- 6. Les frais relatifs au suivi de toute action introduite pour préjudice corporel, perte ou dommage causé par ou dans le cadre de votre activité ou profession, au titre d'un contrat ou découlant du fait que vous possédez, utilisez ou vivez sur une parcelle ou dans un immeuble quelconque.**
- 7. Toutes demandes d'indemnisation découlant du fait que vous détenez, possédez ou utilisez des véhicules terrestres à propulsion mécanique transportant des passagers ou des marchandises, des navires ou des aéronefs de quelque type que ce soit, des armes ou armes à feu.**
- 8. Tout recours signalé plus de 180 jours après la date de l'incident à l'origine dudit recours.**

Information importante

- Nous aurons un contrôle total sur la nomination de tous les représentants légaux et sur toutes les procédures.
- Vous devez suivre nos conseils ou ceux de nos agents pour le traitement de toute demande.
- Vous devez nous rembourser toutes nos dépenses, dans la mesure du possible. Vous devez nous régler toutes les dépenses qui vous seront remboursées.

E.2. Avance de caution pénale

Vous êtes couvert pour ce qui suit :

Nous avancerons le montant indiqué dans le tableau des garanties pour le paiement de votre caution si vous êtes emprisonné suite à un accident de la route.

Information importante

- Vous devez nous rembourser dans un délai de 3 mois à compter de la date de paiement de la caution.
- Si vous êtes cité à comparaître devant un tribunal mais ne comparez pas, nous pourrions immédiatement demander le remboursement de la caution dans le cas où elle serait irrécouvrable du fait de votre défaut de comparution.
- Nous pourrions engager une procédure judiciaire à votre encontre si cette caution n'est pas remboursée.



Nous ne prendrons pas en charge le sinistre si votre taux d'alcoolémie par litre de sang ou litre d'air expiré est supérieur à la limite légale en vigueur dans le pays dans lequel l'accident s'est produit.

E.3. Assurance agression

Votre couverture :

Nous effectuerons un paiement à hauteur du montant indiqué dans le tableau des garanties si vous êtes blessé suite à une agression et que vous êtes hospitalisé à l'étranger pendant plus de 24 heures.

Vous devez rapporter l'incident à la police locale dans les 24 heures suivant le moment de l'agression et obtenir un rapport de police écrit. Tout paiement effectué en vertu de la présente garantie viendra en sus de l'indemnité payable en vertu de la garantie C2 (Frais d'hospitalisation journaliers).

Justificatifs à fournir pour les demandes des Garanties transmises dans le cadre de la garantie E.3. (liste non-exhaustive):

- Contrat d'assurance.
- Preuve du voyage (facture de confirmation, billets).
- Factures et reçus relatifs à vos dépenses.
- Une preuve de votre admission à l'hôpital et de la date et de l'heure de sortie.
- Un rapport de police confirmant l'incident.

E.4. Assistance voyage

Le service Assistance fournira les informations énumérées ci-dessous en préparation d'un voyage :

- 1.1. Informations concernant les vaccinations / recommandations relatives au pays visité
- 1.2. Informations concernant les visas et dispositions douanières
- 1.3. Informations concernant la météo et le climat
- 1.4. Informations concernant les devises étrangères
- 1.5. Informations concernant les hôpitaux dans le pays visité