



Modalités de Souscription

- Pour les contrats de Tourisme et Loisirs proposant une garantie " Annulation ou Modification de voyage ", votre souscription doit nous parvenir en principe le jour de l'inscription au voyage et au plus tard la veille de l'entrée en vigueur du barème de frais d'annulation prévu par le voyageur et figurant sur le bon de commande. Celui-ci débutant en général 30 jours avant le départ (attention aux barèmes spécifiques des croisiéristes).
- En cas de souscription à la dernière minute, la garantie " Annulation ou Modification de voyage " ne pourra s'appliquer qu'aux événements de type accidentel, à l'exclusion de toutes maladies. Les autres garanties s'exerceront pleinement.
- Pour tous les autres contrats, quelques jours avant le départ sont souhaitables pour effectuer la souscription, mais nous pouvons même vous assurer dans le quart d'heure précédant votre départ ! (souscription par téléphone, paiement par carte bancaire ou sur notre site de souscription sécurisé www.ava.fr).
- Les contrats AVA Mission et Avantages 2000 sont reconductibles tacitement. Comme l'assureur, vous devez respecter le délai de préavis prévu contractuellement, en cas de résiliation.
- La souscription se fait à l'aide du bulletin d'adhésion ou sur papier libre. Adressez-le à AVA, ou à votre conseiller, accompagné de votre règlement. Vous recevrez par retour de courrier votre carte d'assistance personnelle, accompagnée des Conditions Générales de votre contrat (une notice d'information peut être consultée au préalable sur internet ou reçue par courrier sur simple demande).
- Les cotisations ne sont pas remboursables, sauf conditions particulières liées au contrat Incoming.

Service clientèle

Si vous deviez faire appel aux garanties du contrat souscrit :

- Pour les garanties d'assistance, hospitalisation, rapatriement, retour anticipé :
Contactez, obligatoirement et préalablement à toute intervention, le centre d'assistance à votre écoute 24h/24, dans le monde entier. Ses coordonnées figurent dans le livret des Conditions Générales et au verso de votre carte d'assistance ou sur votre certificat de garantie délivré par Internet.
 - En cas d'annulation, de modification de voyage ou d'interruption de séjour :
Dès que vous avez connaissance d'un événement entraînant ces garanties, vous devez avertir sans délai votre voyageur et adresser à AVA en recommandé le formulaire de déclaration de sinistre que vous trouverez en dernière page des Conditions Générales, accompagné du ou des justificatifs.
- NOUVEAU**
- Pour vous éviter des démarches laborieuses, appelez par téléphone entre 9h et 19h notre service clientèle.
 - Nous vous communiquerons immédiatement les références de l'instruction de votre demande et nous vous confirmerons par correspondance cet entretien.
 - Seules les références communiquées par AVA peuvent vous dispenser de l'envoi par recommandé.
 - Pour les autres garanties d'assurance, remboursement de frais médicaux, perte ou vol de bagages :
Gardez tous les justificatifs et référez-vous aux modalités spécifiques à la garantie pour laquelle vous faites appel, comme indiqué dans les Conditions Générales en votre possession.

Nos Partenaires

Nos contrats sont souscrits auprès des plus grandes compagnies d'assurance internationales.
Nous faisons appel à des sociétés d'assistance de renommée, ainsi qu'à leur réseau de correspondants locaux.
Ces partenaires mettent tout en œuvre pour vous permettre de voyager en toute sérénité.

Du choix de votre contrat au suivi de vos remboursements, AVA met tout son savoir-faire et son expérience à votre service.

C'est notre garantie.