

## FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PRECONTRACTUEL

**Document communiqué en application des articles L112-2 et suivants et L521-2 et suivants du code des assurances**

**Je déclare avoir pris connaissance de la présente fiche d'information et de conseil précontractuel, du devis établi et du document d'information sur le produit d'assurances proposé (DIPA).**

Date et signature

### QUI SOMMES-NOUS ?

**AVA**, société Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 100.000 € - R.C. PARIS 322 869 637, dont le siège social est situé 25, rue de Maubeuge - 75009 PARIS, est inscrite sur le Registre des Intermédiaires en Assurance de l'ORIAS, sous le numéro 07 023 453.

**AVA** n'a aucun lien financier ni aucune relation d'exclusivité avec une entreprise d'assurance.

**AVA** est souscripteur de contrats d'assurance collectifs à adhésion facultative auprès de la compagnie d'assurance **AIG Europe SA**, et propose à ses prospects et/ou clients d'y adhérer.

**AVA** travaille habituellement avec la compagnie d'assurance suivante : **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.

**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](mailto: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/>.

Succursale pour la France Tour CB21 - 16 Place de l'Iris 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463.

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/>.

**AVA** travaille avec d'autres compagnies d'assurance, comme MUTUAIDE, CHUBB, TOKIO, ALBINGIA

En relation avec votre contrat, **AVA** travaille sur la base de commission, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance, calculée de manière à ne pas porter atteinte aux intérêts des adhérents.

### NOS PRODUITS

Selon votre **destination**, la **nature** ou de la **durée** de votre séjour, nous vous recommandons un ensemble de garanties et de prestations dont :

- l'assistance rapatriement, la prise en charge ou le remboursement des frais médicaux à l'étranger,
- la responsabilité civile,

Peuvent s'y ajouter, en inclusion ou en option

- l'annulation ou la modification de voyage, l'interruption de séjour,
- la perte ou le vol de vos bagages,
- le versement d'un capital, en cas de décès ou d'invalidité suite à accident.

Lorsqu'elle distribue directement ses produits, **AVA** dispose d'un service de recommandation personnalisée.

En fonction de votre besoin, nous vous conseillons d'adhérer à l'un des contrats suivants (dont certains à tacite reconduction marqués d'un astérisque).

COURT SEJOUR Tourisme	LONG SEJOUR	ETUDES - STAGES A l'étranger	VENIR EN EUROPE Pour les non-européens
AVA Carte Santé	Plan Santé Diginomad	Plan Santé Studies	AVA Incoming Classic
AVA Tourist Card	Plan Santé PVT WH Visa	Plan Santé Campus	AVA Incoming S&H
AVA Pass	Plan Santé AVAnture	Plan Santé Au Pair	AVA Incoming Studies S&H
AVA Zap Voyages	AVA Expat	Plan Santé Humanitaire	
AVA Capital	Plan Santé Actif		
AVAntages 360 *	AVA Pass		

## RECLAMATIONS

### Auprès d'AVA :

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel.

Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation à :

AVA - Service Clientèle

25, rue de Maubeuge - 75009 PARIS

Si votre désaccord persistait après la réponse donnée par notre société, vous pouvez faire appel aux services du médiateur de la consommation.

AVA est membre du Syndicat des courtiers PLANETE CSCA, 10 rue Auber 75009 PARIS.

### Auprès d'AIG :

Dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de votre réclamation

Si le service / la personne contactée n'est pas capable de résoudre le problème dans les plus brefs délais - ou si une recherche approfondie est nécessaire - nous nous engageons à vous envoyer un accusé de réception de votre réclamation par courrier qui vous précisera les noms & coordonnées de la personne ou de l'équipe en charge du traitement de votre réclamation. Les références précisées dans le courrier seront à conserver tout au long du traitement de votre réclamation.

Dans les 4 semaines suivant la réception de votre réclamation : selon notre expérience, la plupart des réclamations sont traitées en moins de 4 semaines. Si cela ne devait pas être le cas, nous vous adresserions un courrier afin de vous informer de l'état d'avancement de votre dossier et la date à laquelle nous devrions pouvoir revenir vers vous.

A l'issue d'un délai de 8 semaines suivant la réception de votre réclamation, nous devons :

- soit vous fournir notre réponse,
- soit vous envoyer un courrier vous précisant les prochaines étapes, en regard de la complexité du sujet.

Demande d'intervention du Médiateur (La médiation n'est possible que pour les clients Particuliers) :

Lorsque toutes les voies de recours envers AIG ont été épuisées, vous pouvez transmettre votre réclamation au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Site Internet : <http://www.mediation-assurance.org/>

Les délais d'instruction du dossier sont de 3 mois à partir de la réception du dossier complet.

## DROIT A RENONCIATION EN MATIERE DE COMMERCIALISATION A DISTANCE

Toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance, ou qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Le droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois,
- dès lors que le souscripteur a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

Si vous bénéficiez d'un droit de renonciation et que vous souhaitez l'exercer, vous devez formuler votre demande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante :

**AVA** - Service Clientèle

25, rue de Maubeuge – 75009 PARIS

Un modèle de courrier de renonciation est téléchargeable sur le site [ava.fr](http://ava.fr) à la rubrique TELECHARGEMENTS. L'exercice de ce droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

En cas de renonciation, vous ne pourrez être tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à AVA si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat a eu lieu.

## DROIT A RENONCIATION EN MATIERE D'ASSURANCE CONSTITUANT UN COMPLEMENT D'UN BIEN OU D'UN SERVICE VENDU PAR UN FOURNISSEUR

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article 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 ce nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze 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 un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

## FONCTIONNEMENT DANS LE TEMPS DES GARANTIES « RESPONSABILITE CIVILE »

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L. 112-2 du code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps. Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n°2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

Définitions :

**Fait dommageable :** Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

**Réclamation :** Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

**Période de validité de la garantie :** Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

**Période subséquente :** Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

## PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

### 1. Gestion des données à caractère personnel

En France, les données personnelles sont protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'article 226-13 du Code pénal, la Directive Européenne du 24 octobre 1995 ainsi que par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016.

#### 1.1 Finalité de la collecte

Vos données sont collectées et traitées de manière loyale et licite. Elles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Seules les données qui nous sont utiles sont collectées.

Les données collectées doivent être exactes et complètes. Nous nous réservons le droit de vous solliciter afin de vérifier les informations que vous nous avez transmises et le cas échéant, compléter votre dossier.

Vos données sont collectées pour les finalités suivantes :

- l'élaboration d'études ou de statistiques afin de faire évoluer nos produits ;
- la passation des contrats ;
- la gestion des contrats de la phase précontractuelle à l'exécution ;
- l'exécution des garanties souscrites ;
- la gestion des clients et la prospection commerciale ;
- la gestion des réclamations et des contentieux par nos services ;

- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur, notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux et la lutte contre le financement du terrorisme ;
- la lutte contre la fraude et la mise en place d'action de prévention.

## 1.2 Licéité du traitement

Le traitement de vos données, conformément à l'article 6 du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016, est fondé sur :

- votre consentement à la collecte de données personnelles ;
- l'exécution de votre contrat ou l'exécution de mesures précontractuelles ;
- la nécessité du traitement au regard des intérêts légitimes poursuivis par AVA.

## 1.3 Destinataires de la collecte

Les données collectées pourront être utilisées par AVA. Elles pourront être transmises aux personnels chargés de la passation, de la gestion et l'exécution des contrats, à nos partenaires et mandataires. S'il y a lieu les données collectées pourront être transmises aux coassureurs et réassureurs ainsi que les organismes professionnels et les fonds de garanties.

Aucune information personnelle de l'utilisateur du site [www.ava.fr](http://www.ava.fr) n'est publiée à l'insu de l'utilisateur, échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers. Seule l'hypothèse du rachat de AVA et de ses droits permettrait la transmission des dites informations à l'éventuel acquéreur qui serait à son tour tenu de la même obligation de conservation et de modification des données vis à vis de l'utilisateur du site [www.ava.fr](http://www.ava.fr).

## 1.4 Informations collectées

Fourniture des données et conséquences éventuelles de la non-fourniture de ces données :

Le caractère obligatoire ou facultatif de vos réponses et les éventuelles conséquences d'un défaut de réponse sont précisés lors de leur collecte.

En cas de fausse déclaration ou d'omission, les conséquences pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).

## 1.5 Vos droits : Droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition et de décider du sort de vos données à votre décès

Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et aux articles 15 à 21 du RGPD, tout utilisateur dispose :

- d'un droit d'accès à ses données : vous permet d'obtenir des informations concernant le traitement de vos données à caractère personnel ainsi qu'une copie de ces données ;
- d'un droit de rectification de ses données : vous permet d'obtenir la rectification de vos données à caractère personnel inexacts ou incomplètes ;
- d'un droit à l'effacement de ses données : est un droit à l'oubli vous permettant d'obtenir l'effacement de vos données à caractère personnel ;
- d'un droit à la limitation du traitement de ses données ;
- d'un droit à la portabilité de ses données à caractère personnel : vous permet de recevoir les données à caractère personnel vous concernant ou de les transférer à un tiers ;
- d'un droit d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel : vous permet de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel ;
- d'un droit à la mort numérique : est un droit qui vous permet de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès.

## 1.6 Conservation des données

AVA s'engage à ne pas conserver vos données au-delà de la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Si vous souscrivez à un contrat d'assurance auprès d'un Assureur partenaire d'AVA, vos données à caractère personnel sont conservées par AVA pendant 10 ans après la fin de votre contrat.

En ce qui concerne le recrutement, la conservation des données n'excède pas deux ans après le dernier contact avec le candidat.

### 1.7 Retrait du consentement et exercice des droits

Lorsque votre consentement a été recueilli pour le traitement de certaines données, vous pouvez retirer votre consentement au traitement de ces données à tout moment.

Vous pouvez exercer ces droits en effectuant une demande écrite et signée, accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, en précisant l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée, auprès de AVA :

- par courrier : AVA Service Clientèle, 25 rue de Maubeuge, 75009 Paris ;
- via un formulaire de contact : <https://www.ava.fr/contact/>

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) à l'adresse suivante :

CNIL  
3 Place de Fontenoy - TSA 80715  
75334 PARIS CEDEX 07

### 1.8 Sécurité des données

AVA met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées et conformes à l'état de l'art afin d'assurer la sécurité des données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées, afin de les protéger contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé, de manière accidentelle ou illicite.

Cependant, le secret des échanges sur Internet n'est pas garanti. Il appartient à chaque utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données (notamment ses identifiants et mots de passe) et les équipements qu'il utilise de la contamination par d'éventuels logiciels malveillants.

## 2. **Utilisation des cookies**

### 2.1 Définition et finalité des cookies

La navigation sur le site [www.ava.fr](http://www.ava.fr) est susceptible de provoquer l'installation de cookie(s) sur l'ordinateur de l'utilisateur. Un cookie est un fichier de petite taille, qui ne permet pas l'identification de l'utilisateur, mais qui enregistre des informations relatives à la navigation d'un ordinateur sur un site. Les cookies sont enregistrés sur votre ordinateur et par conséquent, nous ne stockons jamais de cookies dans nos systèmes, ni ne les communiquons à des tiers. Les données ainsi obtenues visent à faciliter la navigation ultérieure sur le site, et ont également vocation à permettre diverses mesures de fréquentation et une meilleure compréhension des profils d'utilisation.

### 2.2 Types de cookies utilisés sur le site

- cookies de session
- cookies de tiers
- cookies permanents

### 2.3 Acceptation des cookies et conséquences du refus

Après la lecture de notre bandeau d'information, vous avez la possibilité d'accepter ou de refuser les cookies.

Le refus d'installation d'un cookie peut entraîner l'impossibilité d'accéder à certains services. L'utilisateur peut toutefois configurer son ordinateur pour refuser l'installation des cookies :

Sous Internet Explorer™ : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>

Sous Safari™ : <http://www.apple.com/fr/privacy/use-of-cookies/>

Sous Chrome™ : <http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=fr&hlrm=en&answer=95647>

Sous Firefox™ : <http://support.mozilla.org/fr/kb/Activer%20et%20d%C3%A9sactiver%20les%20...>

Sous Opéra™ : <http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html>

### 2.4 Durée de validité de votre consentement

La durée de validité de votre consentement aux cookies ne peut pas excéder 13 mois. A l'expiration de ce délai, votre consentement sera à nouveau sollicité, AVA s'engage à ne pas prolonger la durée de vie des cookies.