

MON GUIDE ASSURÉ

VOYAGEZ L'ESPRIT LIBRE



luko
By Allianz  DIRECT

**VOTRE GUIDE PRATIQUE À CONSERVER
AVANT ET PENDANT VOTRE VOYAGE**

BON À SAVOIR

**COMMENT ME CONNECTER À MON COMPTE
LUKO BY ALLIANZ DIRECT ?** **3**

**L'APPLICATION ALLYZ VOUS ACCOMPAGNE
EN VOYAGE** **4**

AVANT DE PARTIR

ANNULATION/MODIFICATION VOYAGE **5**

INTERRUPTION/PROLONGATION DE SEJOUR **6**

SPORT ET OPTION SPORT **7**

TRANSPORT MANQUÉ ET RETARD DE TRANSPORT **8**

PENDANT LE VOYAGE

DOMMAGES AUX BAGAGES **9**

**FRAIS MEDICAUX ET HOSPITALISATION D'URGENCE
À L'ETRANGER** **10**

TÉLÉCONSULTATION **11**

RESPONSABILITE CIVILE **12**

RACHAT DE FRANCHISE DE LOCATION **13**

EN CAS DE PÉPIN,

COMMENT ME CONNECTER À MON COMPTE LUKO BY ALLIANZ DIRECT ?

1

JE ME RENDS SUR LE SITE INTERNET DE LUKO BY ALLIANZ DIRECT

Je clique ensuite sur le bouton bleu **Mon compte** situé en haut à droite de notre site web.

2

JE SAISI MON IDENTIFIANT

Il correspond à l'adresse email que j'ai renseigné lors de la souscription, puis je clique sur **Continuer**.

Votre compte
accessible 24H/24

Accéder à mon compte

3

JE REÇOIS MON CODE À USAGE UNIQUE

Après avoir indiqué par quel canal je souhaite recevoir mon code à usage unique (SMS ou email).

4

JE RENSEIGNE LE CODE REÇU

...dans le champ « Code d'accès », et clique sur **Continuer**. Je suis connecté !

Quels justificatifs dois-je fournir ?

- La copie du bulletin d'inscription au voyage ;
- Les justificatifs de frais suite à l'interruption du voyage ;
- Ou les justificatifs de frais de transport ou hébergement pour la prolongation du voyage.

BON À SAVOIR

En cas d'ouverture de dossier :

Je saisis mon numéro de contrat : DF5000XXXXX

Je saisis le numéro d'accord contractuels selon mon cas :

J'ai un contrat **Annuel**. Ma référence protocole est le 507332.

J'ai un contrat Vacances **sans annulation**, et je n'ai pas pris l'option sport. Ma référence protocole est le 507656

J'ai un contrat Vacances **avec annulation**, et je n'ai pas pris l'option sport. Ma référence protocole est le 507655

J'ai un contrat Vacances **sans annulation**, et j'ai pris l'option sport. Ma référence protocole est le 507657

J'ai un contrat Vacances **avec annulation**, et j'ai pris l'option sport. Ma référence protocole est le 507333

LE SAVIEZ VOUS ?

L'APPLICATION ALLYZ VOUS ACCOMPAGNE EN VOYAGE

VOTRE ACCÈS OFFERT À ALLYZ PLUS

En souscrivant une assurance voyage Luko by Allianz Direct, vous bénéficiez automatiquement d'une adhésion **Allyz Plus** qui vous permet d'accéder à un ensemble de services et d'avantages pour vous accompagner durant toutes les étapes de votre voyage :

- un espace vous permettant d'enregistrer votre itinéraire de voyage : vols, hôtels, activités sur place etc..
- vérification automatique de vos droits à indemnisation et accès gratuit au salon en cas de retard de vol ;
- Informations en temps réel de la situation sanitaire et la sécurité de votre destination ;
- Echanger par téléphone ou en Visio avec un médecin parlant Français.

Un contrat d'assurance voyage valide est nécessaire pour maintenir votre compte allyz Plus et profiter des avantages offerts. Les avantages Allyz Plus ne seront plus accessibles à l'expiration du contrat d'assurance voyage, mais vous pourrez les réactiver à la souscription d'un nouveau contrat Allianz Travel en l'ajoutant à votre compte Allyz.

EN SAVOIR PLUS

**Découvrez Allyz,
votre service Allianz
qui vous
accompagne en
voyage**

En savoir plus sur Allyz



GARANTIE

ANNULATION/MODIFICATION VOYAGE

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

1

J'INFORME MON ORGANISATEUR DE VOYAGE

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

2

JE DÉCLARE MON SINISTRE EN LIGNE

...pour obtenir le remboursement de mes frais d'annulation.

Comment dois-je faire pour déclarer mon sinistre ?

Je déclare mon sinistre sur mon compte client Luko by Allianz Direct .

3

JE COMPLÈTE EN LIGNE MON DOSSIER

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

Quels justificatifs dois-je fournir ?

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

4

LUKO BY ALLIANZ DIRECT ME REMBOURSE

...le montant des frais d'annulation ou de modification par virement bancaire dans les limites et selon les conditions prévues dans mon contrat d'assurance.

GARANTIE

INTERRUPTION/PROLONGATION DE SEJOUR

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

1

J'INFORME MON ORGANISATEUR DE VOYAGE

...de la survenance de l'événement empêchant mon retour à sa date initiale.

2

JE DÉCLARE MON SINISTRE À LUKO BY ALLIANZ DIRECT

...en ligne pour obtenir le remboursement de mes prestations.

Comment dois-je faire pour déclarer mon sinistre ?

Je déclare mon sinistre sur mon compte client Luko by Allianz Direct .

3

JE COMPLÈTE EN LIGNE MON DOSSIER

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

Quels justificatifs dois-je fournir ?

- La copie du bulletin d'inscription au voyage ;
- Les justificatifs de frais suite à l'interruption du voyage ;
- Ou les justificatifs de frais de transport ou hébergement pour la prolongation du voyage.

4

LUKO BY ALLIANZ DIRECT ME REMBOURSE

...le montant de mes prestations achetées et /ou non utilisées.

Luko by Allianz Direct me rembourse les frais supplémentaires si je dois rester sur place.

GARANTIE

SPORT ET OPTION SPORT

« Je souhaite faire des activités à l'étranger. Mon sport est-il couvert ? Suis-je couvert dans un sport exclus en souscrivant à l'option ? »

1 OPTION SPORT

Dans quels cas suis-je couvert ?

- Activité manquée ;
- Dommages à mon équipement sportif ;
- Bris de matériel sportif de location.

2 JE DÉCLARE MON SINISTRE À LUKO BY ALLIANZ DIRECT

...en ligne pour obtenir le remboursement de mes prestations sport.

Comment dois-je faire pour déclarer mon sinistre ?

Je déclare mon sinistre sur mon compte client Luko by Allianz Direct .

3 LUKO BY ALLIANZ DIRECT ME REMBOURSE

- Le montant des frais engagé pour mon activité ou ;
- le remboursement des frais engagés suite à un dommage à mon équipement sportif ;
- le remboursement des frais de location suite à perte ou vol de mon matériel sportif.

4 LISTE DES EXCLUSIONS

- Une montée à plus de 4 500 mètres d'altitude, en dehors de tout transport aérien commercial ;
- Base jump ou escalade libre ;
- Rafting/kayak dans des rapides de classe supérieure à la classe V ou canoë dans des rapides de classe supérieure à la classe III ;
- Hëliski ou ski ou snowboard dans une zone désignée comme dangereuse par la direction de la station ;
- Sports de combat, lâcher de taureaux ou rodéo ;
- Course de tout véhicule motorisé ou nautique autre que les karts ;
- Plongée en apnée à une profondeur de plus de 10 mètres ou plongée à une profondeur de plus de 30 mètres ou, pour les plongeurs non certifiés, plongée sans moniteur certifié.

GARANTIE

TRANSPORT MANQUÉ ET RETARD DE TRANSPORT

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

1 SELON LE CAS

Transport manqué

J'achète un nouveau billet pour New York, dans les 24h qui suivent mon vol initial.

Retard de transport

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

Je réserve un hôtel et je règle mes frais de repas, en attendant mon vol.

2 JE DÉCLARE MON SINISTRE

... à Luko by allianz direct en ligne avec le numéro de contrat ainsi que le numéro d'accord contractuel (voir page 3).

Comment dois-je faire pour déclarer mon sinistre ?

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

3 JE COMPLÈTE EN LIGNE MON DOSSIER

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

Quels justificatifs dois-je fournir ?

- Les Conditions Particulières de mon contrat d'assurance ;
- Un RIB

En cas de transport manqué :

- L'original du titre de transport manqué et celui racheté, accompagné de la copie de la facture ;
- Un justificatif représentant l'événement ayant occasionné l'empêchement de voyager ;
- Tout autre justificatif qui me sera demandé pour étudier mon dossier.

En cas de retard :

- Les justificatifs originaux des frais supplémentaires engagés ;
- Le(s) document(s) précisant la date et l'heure du voyage ;
- L'original de la carte d'embarquement ;
- L'attestation de la compagnie aérienne précisant le motif et la durée du retard, ainsi que l'heure réelle du départ ;
- Tout autre justificatif qui me sera demandé pour étudier mon dossier.

4 LUKO BY ALLIANZ DIRECT PROCÈDE À L'INDEMNISATION

...de mon sinistre par virement bancaire.

Que me rembourse Luko by Allianz Direct ?

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

En cas de transport manqué :

Luko by Allianz Direct me rembourse mon nouveau titre de transport dans les limites et selon les conditions prévues dans mon contrat d'assurance.

En cas de retard d'avion :

Luko by Allianz Direct me rembourse :

- les frais supplémentaires engagés pendant mon temps d'attente (seuil minimum de 4h par période de 24h) ;
- les repas, rafraîchissements ;
- la première nuit d'hôtel ;
- les frais de transfert vers un autre aéroport.

LE PLUS ALLIANZ DIRECT

Déclarez et suivez votre dossier en ligne 24H/24

Accéder à mon compte

EN CAS DE BESOIN

Appelez-nous au (+33) 01 49 93 80 31
Numéro non surtaxé.

GARANTIE

DOMMAGES AUX BAGAGES

« Mes bagages ont été endommagés, égarés ou volés »

1

JE DÉCLARE MON INCIDENT À L'AÉROPORT

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

Comment dois-je faire constater mon incident ?

En cas de perte ou détérioration par une société de transport : je fais établir un constat par le personnel de cette société .

En cas de détérioration accidentelle pendant le séjour : je fais constater les dommages, par écrit, par une autorité compétente ou à défaut par un témoin.

En cas de vol pendant le séjour : je dépose plainte auprès des autorités de police les plus proches du lieu du sinistre.

3

JE COMPLÈTE EN LIGNE MON DOSSIER

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

Quels justificatifs dois-je fournir ?

- La copie du bulletin d'inscription au voyage et selon les cas :
- le constat d'irrégularité bagages ;
- le dépôt de plainte ;
- les factures originales d'achat ou de réparation ;
- les photographies et/ou attestations d'estimation de l'objet de valeur ;
- l'attestation de retard de livraison des bagages, ainsi que le ticket d'enregistrement bagage(s) concerné(s) ;
- tout autre justificatif qui me sera demandé pour étudier mon dossier.

2

JE DÉCLARE MON SINISTRE À LUKO BY ALLIANZ DIRECT

...avec le numéro de contrat ainsi que le numéro d'accord contractuel (voir page 3).

Comment dois-je faire ma demande d'indemnisation à Luko by Allianz Direct ?

En cas de vol, je déclare mon sinistre en ligne dans les 48h suivant le vol.

Pour tout autre incident, je déclare mon sinistre dans les 5 jours ouvrés à compter du jour où j'en ai eu connaissance.

4

LUKO BY ALLIANZ DIRECT PROCÈDE À L'ÉVALUATION DES DOMMAGES

...puis à l'indemnisation de mon sinistre dans les limites et selon les conditions prévues dans mon contrat d'assurance par virement bancaire.

Comment est calculée mon indemnisation ?

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

GARANTIE

FRAIS MEDICAUX ET HOSPITALISATION D'URGENCE À L'ETRANGER

« Mes bagages ont été endommagés, égarés ou volés »

1

JE ME RENDS À L'HÔPITAL LE PLUS PROCHE

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

Où puis-je trouver l'hôpital le plus proche et les numéros d'urgence locaux ?

Sur l'application Allyz + image

2

JE CONTACTE, OU UN PROCHE CONTACTE LUKO BY ALLIANZ DIRECT

...dès que possible, avec le numéro de contrat ainsi que le numéro d'accord contractuel (voir page 3).

Comment puis-je contacter Luko by Allianz Direct ?

CONTACT D'URGENCE

Appelez nous 24h/24, sans surtaxe au (+33) 01 49 93 80 30

3

LE MÉDECIN LOCAL FAIT SON DIAGNOSTIC

Si je dois être opéré en urgence et hospitalisé plusieurs jours, **l'équipe médicale de Luko by Allianz Direct se met en relation avec l'hôpital local**, afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à mon état de santé.

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

4

LUKO BY ALLIANZ DIRECT PEUT RÉGLER DIRECTEMENT MES FRAIS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUS

...dans les limites et selon les conditions prévues dans mon contrat d'assurance. Le rapatriement est organisé et pris en charge en intégralité par Allianz Travel.

Le saviez-vous ?

Transport au chevet : nous organisons et prenons en charge le transport aller-retour en classe économique pour qu'un proche se rende à vos côtés.

GARANTIE

TÉLÉCONSULTATION

« Je suis aux Etats-Unis, j'ai besoin de consulter un médecin rapidement, comment faire ? »

1

JE CONTACTE LUKO BY ALLIANZ DIRECT

...dès que possible avec le numéro de contrat ainsi que le numéro d'accord contractuel (voir page 3).
Un proche peut le faire à ma place.

CONTACT

Appelez nous 24h/24, sans surtaxe au (+33) 01 49 93 80 32

2

À COMBIEN DE TÉLÉCONSULTATIONS AI-JE DROIT ?

Je suis détenteur d'un contrat **Vacances** (temporaire), j'ai accès à 2 téléconsultations pendant la durée de mon voyage.

Je suis détenteur d'un contrat **Multi-voyages** (annuel), j'ai accès à 10 téléconsultations pendant ma période de couverture.

3

COMMENT ÇA MARCHE ?

J'ai accès à ce service partout. Cependant, la prescription (ordonnance) n'est pas acceptée dans les pays suivants : Grèce, Luxembourg, Chine, Canada, Maroc, Vietnam, Thaïlande.

Attention, ce service ne gère pas les urgences.

Notre service de téléconsultation médicale vous permet de parler à l'un de nos professionnels de santé, 7j/7, 24h/24.

GARANTIE

RESPONSABILITE CIVILE

« Au restaurant, j'ai glissé et fait tomber le téléphone d'un autre client. »

1

JE DÉCLARE MON INCIDENT

...à Luko by allianz direct en ligne avec le numéro de contrat ainsi que le numéro d'accord contractuel (voir page 3).

2

JE COMPLÈTE EN LIGNE MON DOSSIER

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

3

JE FOURNIS MES JUSTIFICATIFS

- La confirmation de réservation de mon voyage ;
- La lettre de refus établie par votre assureur principal de Responsabilité civile ;
- Divers justificatifs selon dommages corporels ou matériels.

4

LUKO BY ALLIANZ DIRECT M'INDÉMNISE

...à hauteur du plafond du dommage concerné.

GARANTIE

RACHAT DE FRANCHISE DE LOCATION

« Ma voiture de location a été volée pendant mon voyage. »

1 COMMENT ÇA MARCHE ?

Si mon véhicule de location est volé ou endommagé au cours de votre voyage, pendant ma période de location prévue, me rembourse la franchise que je suis tenu de payer au titre de mon contrat de location de véhicule.

2 JE DÉCLARE MON INCIDENT

...à Luko by allianz direct en ligne avec le numéro de contrat ainsi que le numéro d'accord contractuel (voir page 3).

3 JE COMPLÈTE EN LIGNE MON DOSSIER

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

Quels justificatifs dois-je fournir ?

- La copie du contrat de location de véhicule mentionnant le montant de la franchise retenue en cas de dommages au véhicule confirmation de réservation de mon voyage ;
- La copie du document établi le jour de la réservation ;
- La copie de l'état du véhicule signé au départ et celui signé au retour indiquant les dommages causés au véhicule ;
- Le cas échéant, le constat amiable d'accident ;
- Le cas échéant, le devis établi par le réparateur ou la copie de la facture des réparations.

4 LUKO BY ALLIANZ DIRECT PROCÈDE À L'ÉVALUATION DE MES DOMMAGES

...puis à l'indemnisation de mon sinistre par virement bancaire, dans les limites et selon les conditions prévues dans mon contrat d'assurance.