

Communiqué de presse
Paris, le 5 juillet 2016

Voyages-sncf.com choisit Allianz Global Assistance pour proposer une assurance voyage simple et personnalisée à ses clients

Voyages-sncf.com, acteur majeur du e-tourisme en Europe, propose à ses clients une nouvelle offre de garanties personnalisées pour leurs voyages, en partenariat avec le leader international de l'assistance et de l'assurance voyage, Allianz Global Assistance. Plus complète, elle concerne l'ensemble des voyages en train en France (hors TER), vers l'Europe et depuis l'Europe à partir de 6 pays (l'Allemagne, les Pays-Bas, l'Espagne, le Benelux et la Suisse). Plus simple, cette offre couvre l'annulation et l'assistance voyage avec des garanties personnalisées et un tarif modulable en fonction du billet acheté, en complément de la Garantie Voyage SNCF.



Une expérience à la fois simplifiée, enrichie et personnalisée :

- Une seule assurance, complète et personnalisée en fonction du voyage du client et de son billet de train
- Une souscription 100 % en ligne lors de l'achat du billet
- Une assistance 24h/24 pour garder l'esprit tranquille même pendant le voyage
- Un traitement sous 5 jours
- Des nouvelles garanties :
 - En cas d'échanges ou de remboursement du billet
 - En cas de train supprimé
 - Pour les voyages en train à l'étranger
- Un service proposé à partir de 1,40€ pour les trajets en France et à partir de 2,40€ vers l'Europe

« En tant qu'acteur majeur du e-tourisme en Europe, nous devons permettre à nos clients de voyager dans les meilleures conditions et en toute sérénité. Désormais, grâce à la prestation d'Allianz Global Assistance, nous proposons un système d'assurance plus complet et « à la carte ». Cette nouvelle offre contribue à améliorer l'expérience globale que nous proposons à nos clients et s'intègre parfaitement au parcours simplifié que nous avons déployé ces derniers mois » souligne **Franck Gervais, Directeur général de Voyages-sncf.com**. « En effet, après la refonte de nos pages d'accueil et de présentation des prix, ou encore le déploiement de l'espace personnalisé « Mon Voyage », il nous semblait important de proposer aussi une offre d'assurance simplifiée et personnalisée en fonction du besoin et des attentes de nos clients. »

« Nous sommes particulièrement fiers d'avoir été choisi par Voyages-sncf.com pour faire évoluer leurs couvertures d'assurance et d'assistance voyage. Nous mettons à leur disposition notre savoir-faire technologique et nos compétences humaines pour faire bénéficier aux voyageurs des solutions

répondant à leurs besoins » déclare **Noël Ghanimé, Président d'Allianz Global Assistance France** ajoutant « Nous avons écouté les voyageurs au cours d'une étude spécifique et sommes conscients des problématiques auxquelles ils sont confrontés. Chaque cas est unique. C'est la raison pour laquelle nous avons adapté nos solutions à chaque catégorie de billet pour leur proposer l'assistance la plus adaptée et la plus personnalisée. »

De nouvelles garanties personnalisées et transparentes

Voyages-sncf.com propose désormais aux voyageurs **un seul produit d'assurance**, au lieu de deux auparavant, **avec des garanties personnalisées** en fonction du type de billet acheté (billet Ouigo, non modifiable, modifiable sous conditions ou modifiable) et de la nature du voyage (aller simple, aller-retour ou trajet avec correspondance).

Allianz Global Assistance a développé de nouvelles garanties disponibles sur Voyages-sncf.com et sur l'application V. qui incluent désormais :

- pour les voyages en France : la couverture des frais d'échange et de remboursement sur les billets modifiables sous conditions et pour les trains supprimés ;
- pour les voyages depuis la France vers l'Europe : le télé-conseil santé et l'assistance rapatriement pour permettre au voyageur qui subit un aléa de santé d'être mis en contact avec des chargés d'assistance qui s'occuperont de la gestion de son dossier médical.

Pour répondre parfaitement à leurs besoins, les voyageurs ont désormais accès à des garanties adaptées à leur type de billet :

JE VOYAGE AVEC LE MÊME TYPE DE BILLET

En cas de :

- Aller simple ou Aller-retour avec le même type de billet
- Aller simple ou Aller-retour avec correspondance avec le même type de billet
- Plusieurs passagers avec le même type de billet

MON ASSURANCE COUVRE...	EN FRANCE				VERS L'EUROPE		
	Ouigo	Non modifiable	Modifiable sous conditions	Modifiable	Non modifiable	Modifiable sous conditions	Modifiable
• ANNULATION	✓	✓			✓		
• FRAIS D'ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT			✓	✓		✓	
• RETARD DE TRAIN*			✓	✓	✓	✓	✓
• TRAIN MANQUÉ	✓						
• TRAIN SUPPRIMÉ**		✓	✓	✓	✓	✓	✓
• CORRESPONDANCE MANQUÉE		✓	✓	✓	✓	✓	✓
• ASSISTANCE 24H/24*							
• ASSISTANCE RAPATRIEMENT					✓	✓	✓
• TÉLÉCONSEIL SANTÉ VOYAGEURS					✓	✓	✓

* Départ/Arrivée en gare française.
** Train supprimé : assistance 24h/24 uniquement si pas de remboursement.
Le TER n'est pas couvert par ces garanties.

JE VOYAGE AVEC DES TYPES DE BILLETS DIFFÉRENTS

En cas de :

- Aller simple ou Aller-retour avec des billets différents
- Aller simple ou Aller-retour avec correspondance avec des billets différents
- Plusieurs passagers avec des types de billets différents

MON ASSURANCE COUVRE...	EN FRANCE				VERS L'EUROPE		
	Minimum 1 billet	Pour tous les autres billets	Min. 1 billet	Pour tous les autres billets	Non modifiable	Modifiable sous conditions	Modifiable
• ANNULATION	✓	✓					
• FRAIS D'ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT			✓	✓		✓	
• TRAIN SUPPRIMÉ*			✓	✓		✓	✓
• RETARD DE TRAIN**			✓	✓		✓	✓
• TRAIN MANQUÉ	✓						
• CORRESPONDANCE MANQUÉE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• ASSISTANCE 24H/24*							
• ASSISTANCE RAPATRIEMENT					✓	✓	✓
• TÉLÉCONSEIL SANTÉ VOYAGEURS					✓	✓	✓

* Départ/Arrivée en gare française.
** Train supprimé : assistance 24h/24 uniquement si pas de remboursement.
Le TER n'est pas couvert par ces garanties.

Un parcours client simplifié et personnalisé

Les deux acteurs ont travaillé en étroite collaboration pour faire évoluer l'offre et le parcours proposé au client :

Au moment de l'achat : la souscription de l'assurance se fait 100 % en ligne au moment de l'achat du billet de train pour un voyage en France ou en Europe.

Pendant le voyage : les voyageurs bénéficient d'une assistance 24h/24 accessible depuis leur smartphone ou autre appareil mobile, en fonction de la nature de l'assurance souscrite et des garanties auxquelles ils ont droit. Allianz Global Assistance leur propose immédiatement des solutions de remplacement pour les aider dans la poursuite de leur voyage en cas de train ou correspondance manqué ou, de retard de train.

Après le voyage : en cas d'annulation, d'échange ou de remboursement, l'assuré peut effectuer sa déclaration en ligne 24h/24 et suivre son dossier. Le délai de traitement est réduit à 5 jours.

A propos d'Allianz Worldwide Partners

Allianz Worldwide Partners est le leader mondial B2B2C dans les domaines de l'assistance, l'assurance voyage, la santé à l'international, l'assurance automobile. Ces solutions, combinaisons uniques d'assurance, de services et de technologie, sont conçues pour s'intégrer à la stratégie des partenaires d'Allianz Worldwide Partners ou sont proposées en vente directe via des canaux digitaux. Le groupe commercialise ses services sous différentes marques : Allianz Global Assistance, Allianz Worldwide Care et Allianz Global Automotive. Allianz Worldwide Partners compte plus de 16 000 salariés dans 75 pays parlant 70 langues et traitant 40 millions de dossiers chaque année, protégeant clients et salariés dans le monde entier. Pour plus d'informations, visiter le [site](#).

A propos de Voyages-sncf.com

Voyages-sncf.com est un acteur majeur du tourisme en Europe, expert de la distribution du train et de la destination France, avec plus de 1 000 personnes dont deux tiers dédiés au marché français et européen. Afin de répondre aux nouveaux modes de consommations et de voyages des clients, Voyages-sncf.com est aujourd'hui présent dans 11 pays européens et 45 dans le reste du monde via un total de 67 sites internet et mobiles, 4 boutiques et un service de call-center. Le site recense plusieurs transporteurs tels que SNCF, Eurostar, Thalys, TGV Lyria ; 400 compagnies aériennes ; 435 000 hôtels référencés ; 1 300 campings ; plus de 25 000 offres de séjours ; 30 loueurs de voitures, etc.

Pour plus d'informations : <http://open.voyages-sncf.com/> - <http://www.voyages-sncf.com>

CONTACTS PRESSE

Allianz Worldwide Partners

RUMEUR PUBLIQUE

Audrey NOEL – 01 55 74 52 03 – 06 03 45 75 39

Pauline FLORENTIN - 01 55 74 52 10 – 06 24 48 32 70

allianzworldwidepartners@rumeurpublique.fr

Voyages-sncf.com

ALCHIMIA COMMUNICATION

Ingrid BREGEON-FALL – 01 44 70 12 31

ibf@alchimia-communication.fr

Aurélie FAURE – 01 44 70 12 32

af@alchimia-communication.fr