Assurance Assur travel : avis, analyse et retour d’expérience

Souscrire à une assurance voyage de qualité représente aujourd’hui une étape essentielle de la préparation d’un séjour à l’étranger, que vous soyez un voyageur occasionnel ou un globe-trotter expérimenté. Si Assur Travel s’est positionnée comme une référence dans ce domaine, il convient d’examiner avec rigueur si ses offres correspondent véritablement à votre profil et à vos besoins spécifiques.

Dans ce guide et avis sur Assur travel, je décortique ses différentes offres en les confrontant systématiquement à celles de ses principaux concurrents. Mon objectif est de vous fournir les informations nécessaires pour faire un choix éclairé, adapté à votre situation particulière.

Inutile de s’attarder longuement sur l’importance d’une assurance voyage – si vous consultez cette analyse, vous êtes probablement déjà convaincu de sa nécessité, que votre projet concerne un court séjour touristique, un long voyage d’exploration, un PVT ou un stage international.

Bien que certaines cartes bancaires premium incluent des garanties à l’étranger potentiellement intéressantes, ces couvertures varient considérablement selon les établissements bancaires, y compris pour des cartes de même catégorie. Cette hétérogénéité rend toute généralisation hasardeuse.

Mon but est donc de soumettre les offres d’Assur Travel à une analyse critique rigoureuse, les confronter aux solutions concurrentes, et surtout, dépasser la simple étude théorique des conditions contractuelles pour vous livrer des retours d’expérience concrets, issus de situations réelles.

Les différentes formules d’Assur Travel

Avant d’entrer dans l’analyse comparative détaillée, il est essentiel de comprendre la gamme complète des produits proposés par Assur Travel. Le courtier a développé plusieurs formules spécifiques pour répondre aux besoins des différents profils de voyageurs :

- **Assurance voyage touristique** : destinée aux voyageurs effectuant des séjours de moins de 90 jours
  - **Assurance annulation voyage** : en option de l’assurance voyage uniquement, permet d’être remboursé en cas d’annulation de voyage
- **Assurance globe trotters** : conçue pour les voyages de longue durée (3 à 12 mois), incluant les tours du monde
- **Working Holiday – PVT** : spécifiquement élaborée pour les séjours en Permis Vacances Travail (PVT)
- **Assurance études à l’étranger** : adaptée aux étudiants en stage ou en cursus à l’étranger
- **ET d’autres assurances spécifiques** : assurance jeune au pair, assurance volontariat international, assurance location saisonnière, assurance expatrier senior, assurance sports d’hiver, asssurance expatriation et assurance voyage d’affaires

Cette diversification témoigne d'une volonté de couvrir l'ensemble du spectre des besoins en matière d'assurance voyage. C'est loin d'être le cas de tous les assureurs ou courtiers. Mais la variété de l'offre ne garantit pas systématiquement sa qualité ou sa compétitivité.

Assureur ou courtier ?
Travel assur est un courtier en assurance et non un assureur. Cela signifie qu'ils n'opèrent pas directement le service d'assistance et d'assurance. Ils ne sont que des relais de commercialisation d'offres d'assurance. Pour vous, cela ne change pas grand chose, mais c'est toujours bien de savoir qui assure l'assistance. Les évaluations laissées par les clients sont donc à prendre avec des pincettes, car mélangeant l'évaluation de l'assistance (mutuaide en l'occurrence pour le contrat globe trotter) et le service client qui commercialise.

Je me concentrerai en priorité sur les contrats d'assurance voyage les plus répandus dans cet article (courte durée et tour du monde), en les comparant aux offres similaires des concurrents.

Les questions concernant les avis sur Assur Travel, les retours d'expérience et le service client sont valables pour toutes les offres.

Garanties et tarifs de l'assurance voyage d'Assur travel – séjour court (- 90 jours)

L'assurance voyage touristique d'Assur Travel cible la majorité des voyages de loisirs n'excédant pas trois mois. C'est le contrat de référence qui concerne l'écrasante majorité des voyages.

Pour évaluer objectivement la pertinence d'une assurance voyage comme celle d'Assur Travel, la comparaison directe avec la concurrence me semble être la méthode la plus fiable et transparente. J'ai entrepris cette analyse comparative approfondie et je veille à l'actualiser régulièrement.

J'ai inclus dans ma comparaison les principaux concurrents : Chapka, Heymondo, ACS, et autres acteurs significatifs du marché.

Dans un souci de clarté et de pertinence, j'ai délibérément écarté certains acteurs comme April, Allianz, Axa ou Europe Assistance, dont les offres présentent un rapport qualité-prix nettement défavorable de ce que j'ai pu constater, avec des tarifs élevés au regard des garanties proposées.

Tableau comparatif des tarifs (séjour court)

Tableau comparatif des garanties principales

Pour être complet, il y a différents niveaux d'assurance : first, access et prime. Je n'ai indiqué que le niveau prime dans le tableau. Pourquoi ? Parce que pour le niveau access, il n'y a pas de garantie responsabilité civile, ce qui selon moi est éliminatoire. Au moindre accident impliquant du matériel ou d'autres personnes, vous n'êtes pas couvert… De plus le plafond des frais médicaux est seulement de 75 000 €, ce qui est très faible.

Pour le tarif access, la différence se situe principalement sur le montant du plafond des frais médicaux : 250 000 € pour access, 500 000 € pour prime. Si on compare aux concurrents, les plafonds se situent plutôt entre 500 000 € et 1 000 000 €. Pour beaucoup de pays 250 000 €, c'est un peu juste, notamment l'Amérique du nord et l'Océanie.

Le premier élément qui saute aux yeux, c'est que les tarifs de l'assurance voyage prime d'assur travel sont assez élevés. A garanties équivalentes, il apparait clairement qu'il y a moins cher. En allant plus dans le détail, au delà du prix, certains éléments de garantie sont plus faibles, notamment les remboursement pour perte / vol / retard de bagage très bas pour une assurance marquée comme haut de gamme.

Verdict pour les courts séjours

Pour les séjours de courte durée, Assur Travel n'offre pas les meilleures garanties pour un tarif plus élevé que la moyenne. Les alternatives les plus intéressantes selon moi sont :

Chapka

Renseignements et souscription
Chapka cap assistance 24/24h

Les meilleures garanties à tarif raisonnable

5% de réduction pour nos lecteurs

Heymondo

Renseignements et souscription
Heymondo tranquillité

Un bon compromis garanties correctes et tarif bas

5% de réduction pour les lecteurs de notre blog

Pour les moins de 30 ans, Yupwego ou ACS globe partner peuvent être des offres intéressantes si vous avez un budget serré. Mais il y a quelques compromis sur les garanties.

Consultez mon comparateur des meilleures assurances voyage court séjour

---

Assur travel globe trotter : voyage longue durée ou tour du monde

L'assurance globe trotter, conçue pour les séjours de 3 à 12 mois (renouvelable), s'adresse aux voyageurs longue durée, expatriés temporaires et tourdumondistes. Ce type de voyage requiert des garanties particulièrement solides, notamment si vous passez dans certains pays où les frais médicaux sont très élevés.

Tableau comparatif des assurances longue durée

L’examen des tarifs de l’assurance globe trotter d’Assur Travel pour les longs séjours révèle une tendance similaire à celle observée pour les courts séjours : des prix significativement plus élevés que la concurrence, sauf pour la formule famille, sans contrepartie évidente en termes de garanties.

Dommage que les garanties pour l’assurance bagages ne soit pas à la hauteur et surtout qu’il n’y ai pas de garantie interruption de séjour.

Aussi, pour les USA / Canada, les plafonds responsabilité civile et soins médicaux me semblent trop faibles, surtout à ces tarifs. Certains concurrents font bien mieux pour moins cher.

Verdict pour les longs séjours / tour du monde

Pour les voyages de longue durée ou les tours du monde, Assur Travel propose des garanties dans la moyenne, mais à un prix nettement supérieur à la concurrence. Les alternatives que je recommande :

Cap aventure

Renseignements et souscription

Meilleur rapport qualité prix

Globe partner

Renseignements et souscription

Pour les budgets serrés

A noter, pour les familles, Assur travel globe trotter (prime) peut être une option intéressante si vous n'allez pas aux Etats unis ou au Canada et que la couverture bagage n'est pas primordiale pour vous.

Consultez mon comparateur des assurances tour du monde

Service client et retours d'expérience sur Assur travel

Au-delà des garanties contractuelles et des tarifs, la qualité du service client constitue un critère déterminant dans le choix d'une assurance voyage, particulièrement en situation d'urgence médicale à l'étranger ou lors des demandes de remboursement.

Analyse des avis clients

L'analyse des avis clients sur les plateformes spécialisées comme Trustpilot révèle qu'Assur Travel recueille globalement des évaluations négatives, bien que le volume total d'avis reste relativement limité comparativement à certains concurrents.

Sur trustpilot, c'est même très net :

Il convient de noter qu'Assur Travel, en tant que courtier et non assureur, s'appuie sur des compagnies d'assistance reconnues comme Mutuaide pour la gestion des sinistres et l'assistance d'urgence. Cette collaboration avec des acteurs majeurs du secteur constitue un gage de fiabilité, même si elle ne garantit pas l'absence totale de difficultés administratives lors des demandes de remboursement.

Sur google, les avis ne sont pas non plus très bons, 3,7 sur 125 évaluations.

Ceci est a remettre dans son contexte, il faut faire attention à ces données, car tout dépend de comment les avis sont récoltés, s'ils sont sollicités ou spontanés etc.

Aussi, voici un tableau synthétique pour remettre cela en perspective par rapport à la concurrence :

	Trustpilot	Autre
Chapka	4,4 sur 1165 avis	
Heymondo	4,5 sur 328 avis (France) 4,2 sur 2337 (international)	
AVI	4,3 sur 65 avis	
Yupwego	4,3 sur 259 avis	3,5 sur 17 avis google
ACS assurances	3,3 sur 107 avis	
AVA assurances	3,1 sur 19 avis	3,6 sur 88 avis google

Assur travel	2 sur 112 avis	3,7 sur 127 avis google
Allianz travel	1,3 sur 673 avis	2,8 sur 531 avis google
Europ assistance	1,2 sur 142 avis	4,7 sur 13386 avis Ekomi (processus souscription)

Points de vigilance

L'analyse des réclamations clients, bien que peu nombreuses, fait émerger quelques points de vigilance récurrents :

- Des délais de remboursement parfois jugés excessifs
- Une interprétation (trop ?) stricte des clauses contractuelles dans certains cas
- Des difficultés occasionnelles à joindre le service client en dehors des heures ouvrables

Ces observations ne sont pas spécifiques à Assur Travel et semblent concerner beaucoup d'acteurs du secteur. Elles soulignent néanmoins l'importance de bien comprendre les conditions générales de votre contrat avant le départ.

Quelle que soit l'assurance voyage choisie, une règle d'or s'impose : sauf en cas d'urgence vitale, contactez systématiquement votre assistance avant d'engager des frais médicaux. Cette précaution simple peut vous éviter de nombreux désagréments administratifs et financiers ultérieurs.

Conseils pratiques pour optimiser votre couverture

Pour tirer le meilleur parti de votre assurance voyage, voici quelques recommandations pratiques :

1. **Conservez précieusement les contacts d'urgence** de votre assurance (numéro international, email, procédure d'assistance)
2. **Téléchargez l'application mobile** de votre assureur si disponible (particulièrement utile chez Heymondo)
3. **Gardez une copie numérique de votre contrat** accessible hors connexion sur votre smartphone
4. **Vérifiez les exclusions spécifiques** concernant les activités sportives que vous prévoyez de pratiquer
5. **Contactez systématiquement votre assistance** avant d'engager des frais médicaux non urgents
6. **Conservez tous les justificatifs originaux** (factures médicales, ordonnances, rapports médicaux)
7. **Photographiez vos bagages et leur contenu** avant le départ (preuve utile en cas de perte ou de vol)

Etre bien assuré pour ce genre d'activité, une bonne idée !

Conclusion : mon avis sur Assur travel, l'assurance voyage qu'il vous faut ?

Si vous avez lu l'ensemble de cet article, vous comprendrez aisément pourquoi je ne recommande pas Assur travel en priorité dans la plupart des cas. D'une part les tarifs sont relativement élevés, mais ils ne sont pas justifiés par des garanties plus élevées que chez la concurrence.

Aussi, les avis des usagers sur assur travel ne sont guère élogieux.

En synthétisant l'ensemble de mon analyse comparative, voici mes recommandations selon votre profil de voyageur :

Pour les courts séjours (moins de 2 mois)

- **Profil priorité sécurité** : Chapka Cap Assistance (excellent rapport qualité-prix, garanties étendues) – **5 % de réduction** pour nos lecteurs
- **Profil équilibré** : Heymondo tranquilité (tarifs bas, garanties équilibrées) – **5% de réduction** sur toutes leurs offres pour les lecteurs de notre blog
- **Profil -30 ans** : ACS Globe Partner ou Yupwego (tarifs très compétitifs, garanties essentielles)

Pour les longs séjours et tours du monde

- **Profil priorité sécurité** : Chapka Cap Aventure (garanties étendues incluant activités sportives et deux-roues)
- **Profil équilibré** : Heymondo (bon compromis entre garanties complètes et tarif raisonnable) – **5 % de réduction** pour nos lecteurs
- **Profil petit budget** : ACS Globe Partner (tarifs avantageux, garanties essentielles)

Pour les PVT

- **La valeure sûre** : Chapka Working Holidays
- **Si votre PVT est au Canada** : ACS Globe PVT (tarif spécifique avantageux)

Pour l'assurance annulation

- **Voyage < 5 000€/personne** : Carte bancaire Fortuneo Gold (gratuit, 0 frais à l'étranger)
- **Voyage > 5 000€/personne** : Heymondo Annulation **– 5 % de réduction** (souscription possible jusqu'à la veille du départ, bonnes garanties, tarif compétitif)

Le choix optimal dépendra toujours de votre profil spécifique de voyageur, de la nature et de la durée de votre séjour, ainsi que de votre tolérance au risque. Mes recommandations ne sont donc pas forcément le meilleur choix pour votre cas de figure précis, mais peuvent vous aider à vous orienter dans la jungle des conditions et clauses de contrat…

Mais surtout, BON VOYAGE ! En toute sérénité.

Pour aller plus loin
Mon comparatif des assurances PVT
Mon comparatif des assurances annulation voyage
Quelle est la meilleure carte bancaire pour voyager ?
Quel est le meilleur site pour louer une voiture à l'étranger ?
Quel est le meilleur VPN en voyage ?

Ce guide contient des liens affiliés. C'est à dire que nous touchons une petite commission si vous souscrivez une assurance via notre blog (mais le tarif reste le même pour vous, voir moins cher). Cela nous permet de continuer à vous offrir des comparatifs indépendants, à jour et le plus objectif possible !