



Assistance voyage

Votre interlocuteur Axa Assistance :

# Conditions générales Les Essentiels du Voyage

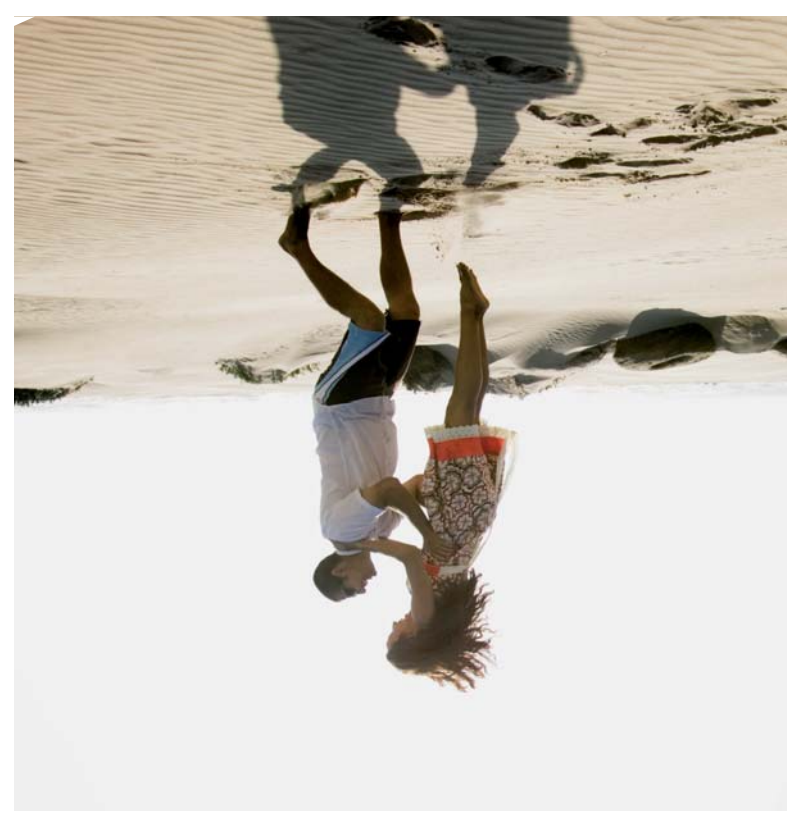
[www.axa-assistance.fr](http://www.axa-assistance.fr)



2 000 ex / juin 2009 / IMP. AUFFRET - PLESSIX S.A.S. - MAMERS

Juin 2009

**INTER PARTNER ASSISTANCE** - Succursale pour la France - 6, rue André Gide - 92320 CHÂTILLON  
Tél. : 01 55 92 12 12 - Fax : 01 55 92 40 50 - 316 139 500 RCS NANTERRE - Siège social : Avenue  
Louise 166 - 1050 - BRUXELLES - S.A. de droit belge au  
capital de 8 396 373 Euros - RCB/HRB 394025  
Entreprise d'Assurance agréée sous le n° de code 0487  
Inter Partner Assistance est contrôlée par la Commission  
Bancaire, Financière et des Assurances située 10-14,  
rue du Congrès- 1000 Bruxelles (Belgique)



3 formules sur mesure,  
au choix en fonction de votre situation  
et de vos besoins

COCHEZ, CI-DESSOUS, L'OPTION SOUSCRITE :

- Convention Multirisques  
N° 0800411\*03
- Convention Complémentaire CB  
N° 0800413\*03
- Convention Annulation  
N° 0800415\*03

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales  
de l'option souscrite ci-dessus.

Le .....

Signature :

ASSURANCES

Pour déclarer une **ANNULATION DE VOYAGES** vous devez nous appeler dans les cinq jours ou- vables suivant la déclaration de sinistre auprès de notre agence de voyages aux coordonnées ci- dessous en vous conformant à la procédure qui est vous donnée P 12.

Pour déclarer un **AVION MANQUÉ, UN RETARD D'AVION** vous devez nous appeler dans les cinq jours ouvrables suivant la fin de votre voyage aux coordonnées ci- dessous en vous conformant à la procédure qui est vous donnée P 15.

Pour déclarer une **PERTE, UN VOL, OU UNE DÉ- TERIORATION DE BAGAGES**, vous devez nous appeler dans les cinq jours ouvrables suivant la date de la fin de votre voyage aux coordonnées ci- dessous en vous conformant à la procédure qui est vous donnée P 27

- soit par téléphone au 33 (0) 1 49 65 25 61  
- soit par télécopie au 33 (0) 1 55 92 40 41  
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante :  
gestion.assurances@axa-assistance.com

**En cas d'urgence**  
Pour toutes demandes d'assistance, contacter  
AXA Assistance,  
24 h sur 24, 7 jours sur 7

Téléphone : 01 55 92 21 51  
Si vous êtes à l'étranger : +33 (0) 1 55 92 21 51

Télécopie : 01 55 92 40 69

Télégramme :  
6, rue André Gide  
92328 Châtillon Cedex

**Important**  
Pas de prise en charge sans appel préalable

Il vous sera demandé :  
• votre numéro de convention  
• le nom et le prénom de la personne qui a besoin d'aide  
• qui s'occupe du malade  
• où, quand et comment peut-on la joindre

ASSISTANCE

**"Les Essentiels d'AXA Assistance"**,  
Un ensemble de services adaptés  
à chacun de vos besoins

**[ Les Essentiels du Voyage ]**  
Une couverture multirisques ou spécifique avant,  
pendant et après votre voyage.

**[ Les Essentiels de l'Assistance ]**  
Un contrat d'assistance rapatriement temporaire  
pour vos déplacements de courte ou longue durée.

**[ Les Essentiels Business Travel ]**  
Un produit labellisé comportant des garanties répondant  
aux exigences particulières des voyages d'affaires.

**[ Les Essentiels Groupe ]**  
Toutes les options d'assurance et d'assistance destinées  
aux groupes comportant au moins 10 personnes.

**[ Les Essentiels Schengen ]**  
Une assistance rapatriement et frais médicaux spéciale-  
ment adaptée pour tous les étrangers venant  
en France.

## Tableau des garanties

PRESTATIONS	MONTANTS et PLAFONDS	pages	Multirisques plus 0800411*03	Complémentaire 0800413*03	Annulation 0800415*03
<b>Avant le voyage</b>					
Assurance Annulation version +	Maximum par personne : 8 000 € Maximum par événement : 40 000 €	8	X	X	X
Franchise	Sans franchise pour les événements 1 et 2 Franchise de 15 € par personne pour les événements 3 à 24 Franchise de 50 € par personne pour les événements de la garantie Autres causes		X	X	X
Avion manqué	50% du montant initial total de votre forfait (prestations de transport et prestations terrestres) 80% du montant initial total de votre vol sec (prestation de transport uniquement)	14	X	X	
Retard d'avion Franchise vol régulier : 3 h de retard Franchise vol charter : 6 h de retard	31 € maximum par personne/par heure de retard maximum par personne : 152 € maximum par événement : 762 €	14	X	X	
<b>Pendant le voyage</b>					
Rapatriement médical	Frais réels	16	X		
Envoi d'un médecin sur place	Frais réels	16	X		
Immobilisation sur place	100 € par jour / maxi 10 jours	16	X		
Prolongation de séjour sur place	100 € par jour / maxi 10 jours	16	X		
Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation	Frais réels	17	X		
Visite d'un proche et prise en charge des frais d'hôtel	Billet aller / retour 100 € par jour / maxi 10 jours	17	X		
Rapatriement en cas de décès Prise en charge des frais de cercueil	Frais réels 2 300 €	17	X		
Accompagnement du défunt et prise en charge des frais d'hôtel	Billet aller / retour 100 € par jour / maxi 4 jours	17	X		
Retour des enfants mineurs Accompagnant Hébergement de l'accompagnant	Billet aller / retour de l'accompagnateur 100 € par jour / maxi 4 jours	18	X		
Retour des bénéficiaires	Billet retour	18	X		
Assistance psychologique	2 entretiens téléphoniques par personne et par voyage	18	X		
Chauffeur de remplacement	Frais réels	18	X		
Service informations et conseils médicaux	Frais réels	19	X		
Retour anticipé	Billet retour ou aller / retour	20	X		
Envoi de médicaments	Frais d'envoi	20	X		
Transmission de messages urgents	Frais réels	21	X		
Mineurs restés au domicile	Organisation et coût du transport en ambulance	21	X		
Rapatriement différé de l'animal domestique au domicile • Rapatriement de l'animal jusqu'au domicile ou • Mise à disposition d'un titre de transport	Frais réels Billet A/R	21	X		
Organisation de services	Sans prise en charge	21	X		
Frais médicaux à l'étranger • Asie, Australie, Canada, USA, Nouvelle Zélande • Reste du monde Soins dentaires urgents Franchise	152 450 € maximum par personne 76 225 € maximum par personne 300 € maximum par personne 30 € par dossier	22	X	X	
Frais de recherche et de secours	4 600 € maximum par personne et 23 000 € maximum par événement	24	X	X	
Perte ou vol de documents, d'effets personnels, titre de transport et moyens de paiement Conseils, frais d'envoi Frais de réfection de documents Avance de fonds	Frais réels 152 € maximum par personne 3 000 € maximum par personne	25	X	X	
Avance de caution pénale à l'étranger	15 245 € maximum par événement	26	X	X	
Prise en charge des frais d'avocat à l'étranger	3 049 € maximum par événement	26	X	X	
Assurance bagages Objets précieux et de valeurs Franchise	2 000 € maximum par personne 10 000 € maximum par événement 50 % de la somme assurée 30 € par dossier	26	X	X	
Retard de livraison de bagages	152 € maximum par personne 762 € maximum par événement	29	X	X	
Assurance responsabilité civile à l'étranger Tous dommages confondus Dommages matériels et immatériels consécutifs confondus Franchise	4 573 470 € maximum par sinistre 304 898 € maximum par sinistre 153 € par sinistre sauf corporel	30	X	X	
Assurance individuelle accidents DC et IP (personne de plus de 16 ans et de moins 70 ans) DC et IP (personne de moins de 16 ans et plus de 70 ans)	maximum par événement 152 450 € 15 245 € par personne 7 622 € par personne	32	X	X	
<b>Après le voyage</b>					
Voyages de compensation	Même valeur que le voyage initial	35	X	X	
Assurance "interruption de voyage" Prestations non utilisées	7 000 € maximum par personne, 29 000 € maximum par événement	36	X	X	
Aide-ménagère au domicile de l'assuré en France après rapatriement	20 heures maximum sur 15 jours	37	X		
Garde-malade au domicile de l'assuré en France après rapatriement	20 heures maximum	37	X		
Garde des enfants au domicile de l'assuré en France après rapatriement	20 heures maximum ou billet aller / retour	37	X		
Livraison de médicaments au domicile de l'assuré en France après rapatriement	Frais de livraison / une intervention par événement	38	X		
Envoi d'un serrurier	Frais de déplacement 153 € maximum Frais de réfection des clés 153 € maximum	38	X		
Hébergement suite à un sinistre au domicile	100 € maximum par jour 5 jours maximum	38	X		

Agrafez sur cette page  
les dispositions particulières  
de votre contrat

# Sommaire /

## Tableau des garanties

### Conditions générales d'application

p. [ 2 ]

### Conditions générales

p. [ 5 ]

- **Objet** p. [ 5 ]
- **Souscription** p. [ 5 ]
- **Définitions** p. [ 5 ]
- **Effet et durée des garanties** p. [ 8 ]

### Définitions des garanties

p. [ 8 ]

- **Convention Multirisques**  
N° 0800411\*03 p. [ 14 à 38 ]
- **Convention Complémentaire**  
CB N° 0800413\*03 p. [ 14 à 14 ]  
p. [ 22 à 36 ]
- **Convention Annulation**  
N° 0800415\*03 p. [ 8 à 13 ]

### Exclusions communes à toutes les garanties

p. [ 42 ]

### Conditions restrictives d'application

p. [ 42 ]

### Cadre juridique

p. [ 43 ]



**Découvrez le tableau  
des garanties**

## Article 1. Conditions générales d'application

### Comment bénéficier de votre assistance en cas de besoin pendant votre voyage

#### 1.01 Pour les garanties d'assistance

##### [1] Accord préalable

**Vous devez obtenir notre accord préalable avant d'entreprendre toute action et/ou engager toute dépense.**

**Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui vous permettra de bénéficier des garanties de la présente convention et de prétendre au remboursement des frais que vous auriez engagés.**

##### [2] Mise en jeu des garanties

- Nous intervenons dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux ;
- Vous devez vous conformer aux solutions que nous vous préconisons ;
- Nous nous réservons le droit, préalablement à toute intervention de nos services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien-fondé de la demande que vous avez exprimée.

##### [3] Procédure d'intervention

En cas d'événement d'urgence nécessitant notre intervention, la demande doit être adressée directement :

- Par téléphone : +33 (0)1 55 92 21 51
- Par télécopie : +33 (0)1 55 92 40 69
- Par télégramme : AXA Assistance - 6, rue André Gide, 92320 Châtillon

##### [4] Mise à disposition de titres de transport

Si nous organisons et prenons en charge un titre de transport dans le cadre de la présente convention, vous devez vous engager

- Soit à nous réserver le droit d'utiliser votre titre de transport initialement prévu ;
- Soit à nous reverser le remboursement que vous auriez obtenu auprès de l'organisateur de voyage émetteur de ce titre de transport.

Les rapatriements que nous organisons et prenons en charge se font

- Soit en avion classe économique ;
- Soit en train première classe.

##### [5] Prise en charge de frais d'hébergement

Les frais d'hébergement pris en charge dans le cadre de la présente convention doivent obligatoirement faire l'objet d'une facture émise par un établissement hôtelier. Tout autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

##### [6] Procédure de remboursement des frais que vous avez engagés au titre des garanties d'assistance

Les remboursements des frais que vous auriez engagés ne peuvent être effectués que sur présentation des justificatifs originaux accompagnés du numéro de dossier matérialisant notre accord préalable

Votre courrier doit être adressé à : AXA Assistance, Service Gestion des règlements - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon.

## 1.02 Pour la mise à disposition d'une avance

- Si, pendant votre voyage à l'étranger, vous nous demandez d'intervenir au titre d'une avance de fonds telle que prévue au titre des garanties de la présente convention, nous pouvons procéder de la façon suivante :
  - soit par la prise en charge directe des coûts engagés,
  - soit par la mise à disposition du montant de l'avance en monnaie locale.

**L'avance se fait uniquement à concurrence des frais réels, dans la limite du montant indiqué au tableau des garanties.**

- Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de demander préalablement à toute avance une garantie financière d'un montant équivalent
  - soit par débit de votre carte bancaire ;
  - soit une empreinte de votre carte bancaire ;
  - soit un chèque de caution ;
  - soit une reconnaissance de dette.

- Si votre compte lié à votre carte bancaire n'a pas été débité par nos services du montant de l'avance dont vous avez bénéficié, vous disposez d'un délai de 30 jours (délai reporté à 60 jours pour le remboursement de l'avance accordée au titre de la garantie « frais médicaux à l'étranger ») pour nous rembourser des sommes dues.

**Passé ce délai, nous nous réservons le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles et de majorer le montant réclamé du taux d'intérêt légal en vigueur.**

**Que devez-vous faire quand vous avez besoin de nous suite à une annulation de voyage, un vol de bagages, de responsabilité civile... ?**

## 1.03 Pour les garanties d'assurance

### Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez avertir notre service Gestion des règlements et faire votre déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage.**

**Pour la garantie « assurance annulation », vous ou vos ayants droit devez avertir votre agence de voyages de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ et nous en aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de votre annulation auprès de votre agence de voyages.**

Vous pouvez nous contacter :

- soit par téléphone au 33 (0) 1 49 65 25 61
- soit par télécopie au 33 (0) 1 55 92 40 41
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante :  
Gestion.Assurances@axa-assistance.com
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception.  
Cet envoi doit être adressé à : AXA Assistance, Service Gestion des règlements - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon.

- Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.
- Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans les garanties d'assurance entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.
- Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à ses frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.
- **Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.**

# CONDITIONS GENERALES

## Article 2. Objet

Les présentes conventions d'assurance et d'assistance voyage, composées et régies par le tableau de garanties, les conditions générales et les informations portées sur les conditions particulières ont pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies par ailleurs, l'assuré à l'occasion et au cours de son voyage.

## Article 3. Souscription

La souscription doit être faite le jour de l'inscription au voyage ou, au plus tard, la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur du voyage.

## Article 4. Définitions

### 4.01 NOUS

Inter Partner Assistance - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon. Agissant sous la marque AXA Assistance.

### 4.02 Conditions particulières

Document dûment rempli et signé par l'assuré, sur lequel figurent ses noms et prénom, adresse, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du voyage, l'option choisie la date d'établissement de ce document et le montant de la prime d'assurance correspondante.

Seules sont prises en compte en cas de sinistre les adhésions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

Le tarif famille s'applique sur les ascendants et les descendants inscrits sur les mêmes conditions particulières et ayant réglé la prime d'assurance (4 personnes minimum).

### 4.03 Bénéficiaire / assuré

Personne physique désignée ci-après sous le terme « vous », nommément déclarée aux conditions particulières et ayant réglé sa prime d'assurance.

### 4.04 Membres de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux, nièces ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous, sauf stipulation contractuelle contraire.

**Pour la garantie « Assurance annulation de voyage », seuls les membres de la famille listés au titre de l'événement générateur 1 ouvrent droit à la garantie.**

#### 4.05 Proche

Toute personne physique que vous désignez ou un de vos ayants droit.  
Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que vous.

#### 4.06 Domicile

Votre lieu de résidence principal et habituel.  
Il est situé en France, dans un autre pays de l'Union européenne, en Suisse, au Liechtenstein ou en Norvège.

#### 4.07 France

France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco et Départements d'Outre-Mer.

#### 4.08 Etranger

Tous pays en dehors du pays de votre domicile.  
Pour la garantie d'assurance des frais médicaux à l'étranger, les Territoires d'Outre-Mer sont assimilés par convention à l'étranger lorsque votre domicile se situe en France.

#### 4.09 Voyage

Séjour / forfait, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservé auprès de l'organisateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent sur les conditions particulières.

#### 4.10 Territorialité

Les garanties sont accordées dans le monde entier sauf stipulation contractuelle contraire.

#### 4.11 Accident corporel grave

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, non intentionnelle de la part de la victime, constatée par une autorité médicale compétente, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

#### 4.12 Maladie grave

Altération soudaine et imprévisible de la santé, constatée par une autorité médicale compétente, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

#### 4.13 Atteinte corporelle grave

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Par accident on entend : altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.

Par maladie on entend : altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

#### 4.14 Equipe médicale

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par notre médecin régulateur.

#### 4.15 Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où survient le fait générateur.



#### 4.16 Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle grave.

#### 4.17 Immobilisation au domicile

Obligation de demeurer au domicile suite à une atteinte corporelle grave, sur prescription médicale et d'une durée supérieure à 5 jours.

#### 4.18 Dommages matériels graves au domicile, locaux professionnels, exploitation agricole

Lieux matériellement endommagés et devenus inhabitables y compris en cas de catastrophe naturelle dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.

#### 4.19 Catastrophes naturelles

On entend par catastrophe naturelle un phénomène tel que tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

#### 4.20 Transport public de voyageurs

Service émettant un titre de transport à titre onéreux, remis par un agent agréé ou par l'organisateur du voyage ayant affrété le transport dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement.

#### 4.21 Animaux domestiques

Animaux familiers (chiens et chats uniquement et 2 maximum) vivant habituellement à votre domicile et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur.

Les chiens de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégorie ne sont pas garantis.

#### 4.22 Franchise

Somme fixée forfaitairement au tableau des garanties en fonction des formules retenues et restant à la charge de l'assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un sinistre. La franchise peut également être exprimée en jour, en heure ou en pourcentage.

#### 4.23 Maximum par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et figurant aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est dans tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie, quel que ce soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

#### 4.24 Faits générateurs

L'atteinte corporelle grave, le décès ou tout événement justifiant notre intervention tel que stipulé au niveau des garanties d'assistance et d'assurance.

## Article 5. Effet et durée des garanties

Seuls les voyages de moins de 90 jours consécutifs sont garantis, sauf pour la garantie d'assurance annulation de voyage qui s'applique quelle que soit la durée du voyage.

### 5.01 Les garanties d'assistance

Elles prennent effet à la date de départ et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour indiquées sur les conditions particulières, sauf en cas de retard du transporteur et en cas de stipulation contractuelle expresse.

En cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel pour vous rendre de votre domicile à votre lieu de séjour, les garanties d'assistance prennent effet à la date de début du séjour et, au plus tôt, 48 heures avant cette date. Elles cessent automatiquement leurs effets à la date de fin de séjour et, au plus tard, 48 heures après cette date.

### 5.02 Les garanties d'assurance

Les garanties d'assurance «Frais de recherche et de secours », «Frais médicaux à l'étranger», «Perte, vol ou détérioration de bagages », « Retard de livraison de bagages », «Interruption de voyage», « Responsabilité civile vie privée en villégiature à l'étranger » et « Individuelle accidents à l'étranger» prennent effet à la date de départ ou de début du séjour et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour ou de fin du séjour indiquées sur les conditions particulières.

La garantie d'assurance «Annulation de voyage» prend effet à la date de souscription à la présente convention et cesse automatiquement ses effets au moment du départ, une fois l'enregistrement de l'assuré effectué.

Les dates de départ (00h00) et de retour (24h00) de voyage sont celles indiquées sur les conditions particulières.

Le départ correspond à l'arrivée de l'assuré au point de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage, ou en cas de vol sec à l'enregistrement des bagages, ou en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu de séjour.

## Article 6. Définition des garanties



### Avant le voyage

#### Assurance « annulation de voyage »

### 6.01 Annulation de voyage

Garantie accordée à toutes les conventions

#### [1] *Objet et montant de la garantie*

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de voyage, dans la limite des montants facturés par l'organisateur du voyage en application au barème figurant aux conditions d'annulation fixées par l'organisateur de voyages.

**[2] Limitation de la garantie**

L'indemnité à la charge de l'assureur est limitée aux seuls frais d'annulation ou de modification de voyage dus à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie, avec pour maximum le montant prévu au tableau des garanties sous déduction des taxes portuaires et aériennes liées à l'embarquement du passager, des primes d'assurance, des frais de visa et des frais de dossier (retenus par le voyageur et non remboursés au titre de la présente convention).

**[3] Franchise**

Aucune franchise n'est applicable en cas de l'un des événements 1(1.1 - 1.2 - 1.3) et 2 à l'article (4) nature de la garantie ci-après.

Une franchise absolue par bénéficiaire ou tiers opposable dont le montant figure aux conditions spéciales est applicable à chaque personne en cas de survenance de l'un des événements paragraphes 3 à 24 à l'article (4) nature de la garantie ci-après;

Dans le cas de l'annulation d'une traversée maritime, il n'est retenu qu'une seule franchise par dossier.

**[4] Nature de la garantie**

1. En cas d'accident corporel grave, maladie grave (y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription de la présente convention) ou de décès :
  - 1.1. de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, d'un de vos ascendants ou descendants, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou belles-filles, beaux-pères ou belles-mères, de votre tuteur légal, quel que soit leur pays de domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec vous ;
  - 1.2. d'une personne handicapée vivant sous votre toit ;
  - 1.3. de votre remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs, désigné sur les conditions particulières (un seul nom de remplaçant professionnel ou de garde d'enfants peut être désigné sur les conditions particulières).
2. En cas de décès ou d'hospitalisation de plus de 48 heures consécutives d'un de vos oncles ou tantes, neveux, nièces ou de ceux de votre conjoint de droit ou de fait ;
3. En cas de contre-indication de vaccination et/ou des suites de vaccinations obligatoires pour votre voyage ;
4. En cas de dommages matériels graves y compris consécutifs à une catastrophe naturelle, survenant à votre domicile ou à vos locaux professionnels ou à votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit et nécessitant impérativement, votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
5. En cas d'accident grave, de maladie grave ou de décès de la personne chez laquelle vous devez séjourner ou en cas de dommages matériels importants survenus au domicile de cette même personne ;
6. Si vous ou votre conjoint devez être licenciés pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de votre souscription à la présente convention ;
7. En cas de complication nette et imprévisible de votre état de grossesse et ce, avant l'entrée dans la 28<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;
8. En cas de grossesse non connue au moment de l'inscription au voyage et vous contre-indiquant le voyage par la nature même de celui-ci ;
9. En cas d'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale entraînant impérativement votre hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs ;
10. En cas de votre convocation administrative attestée impérativement par un document officiel, à caractère imprévisible et non reportable pour une date se situant pendant votre voyage, sous réserve que la convocation n'ait pas été

connue au jour de la souscription de la présente convention ;

11. Si vous devez être convoqué à un examen de rattrapage pour une date se situant pendant la durée de votre voyage, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au jour de la souscription de la présente convention ;
12. En cas de votre convocation en vue de l'adoption d'un enfant ou en vue de l'obtention d'un titre de séjour ou pour une greffe d'organe pour une date se situant pendant votre voyage, sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au jour de la souscription de la présente convention ;
13. En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par l'ANPE devant débiter avant votre retour de voyage, alors que vous étiez inscrit à l'ANPE au jour de la souscription du présent contrat, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de votre contrat de travail ou de votre stage. La garantie ne s'applique pas aux missions (obtention, prolongation, renouvellement) fournies par une entreprise de travail temporaire ;
14. En cas de votre divorce ou de votre séparation, enregistré au greffe du tribunal, à condition que la date de l'enregistrement soit postérieure à la date de souscription de la présente convention ;
15. En cas de refus de votre visa touristique attesté par les autorités du/des pays choisis pour le voyage (y compris les pays de transit) sous réserve :
  - que la demande ait été déposée dans les délais préconisés pour la destination objet du voyage,
  - qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et refusée par ces autorités pour un précédent voyage ;
16. En cas de mutation professionnelle, vous obligeant à déménager avant votre retour de voyage, sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription de la présente convention et qu'elle ne fasse pas suite à une demande de votre part ;
17. En cas de vol à votre domicile, dans vos locaux professionnels ou votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans les 72 heures précédant votre départ et nécessitant impérativement votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
18. Si un accident de transport public de voyageurs utilisé pour votre pré-acheminement vous fait manquer le vol ou le bateau réservé pour votre départ ; sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement ;
19. En cas de modification ou de suppression par votre employeur, de vos congés payés accordés précédemment à la souscription de la présente convention, sous réserve que votre inscription au voyage ait été effectuée postérieurement à l'octroi de la période de congés payés.
 

**La garantie ne s'applique qu'aux collaborateurs salariés dont l'octroi et la suppression/modification desdits congés relève d'une autorité hiérarchique.**

La garantie n'est pas applicable aux représentants légaux d'une entreprise, aux professions libérales ;
20. En cas de vol de vos papiers d'identité ou de votre titre de transport, indispensables à votre voyage, dans les 48 heures précédant votre départ et vous empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières.
21. En cas de dommages graves survenant à votre véhicule dans les 48 heures précédant votre départ et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage ou sur votre lieu de séjour à la date initialement prévue, et dans la mesure où votre véhicule vous est indispensable pour vous y rendre ;
22. En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie à une ou plusieurs personnes bénéficiaires de la présente garantie inscrites sur les mêmes conditions particulières que vous et, que du fait de ce désistement,

vous soyez amenés à voyager seul ou à deux. Dans le cas de l'événement prévu à l'article 1 de la présente garantie, cette disposition est étendue à 6 personnes maximum inscrites sur les mêmes conditions particulières que vous et ayant réglé la prime d'assurance.

Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie «Annulation».

23. Si vous décidez de partir seul, pour autant que l'annulation du voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour votre séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement de vos frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation, dans la limite du montant des indemnités qui vous auraient été versées en cas d'annulation ;
24. Dans l'impossibilité de partir, si vous pouvez céder votre voyage à une autre personne, nous prenons en charge les frais du changement de nom du bénéficiaire auprès de l'organisateur de voyage lorsque ce dernier le prévoit dans ses conditions générales de vente.

### [5] **Que devez-vous faire en cas d'annulation ?**

- **Vous, ou un de vos ayants droit, devez avertir votre agence de voyages de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ.**

En effet, notre remboursement est calculé par rapport au barème des frais d'annulation en vigueur à la date de la première constatation de l'événement entraînant la garantie.

- **Vous devez nous aviser en nous contactant aux coordonnées figurant au début de cette brochure «rubrique assurance» et ceci dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de votre annulation auprès de votre agence de voyages** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite ci-après :
- Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :
  - vos nom, prénom et adresse
  - numéro de la convention
  - motif précis motivant votre annulation (maladie, accident, motif professionnel, etc.)
  - nom de votre agence de voyages.
- Nous adresserons à votre attention ou à celle de vos ayants droit le dossier à constituer.  
Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie de la convention et tous les documents demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice (bulletin d'inscription, original de la facture des frais d'annulation, originaux des titres de transport).
- Si le motif de cette annulation est une maladie ou un accident corporel, vous ou vos ayants droit devrez en outre communiquer dans les 10 jours suivant votre annulation, sous pli confidentiel à notre Directeur médical, le certificat médical initial précisant la date et la nature de votre maladie ou de votre accident.
- Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.
- Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans la présente garantie entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.
- Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à ses frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.
- **Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.**

### [6] **Remboursement**

Le remboursement des frais d'annulation est directement adressé soit à votre attention, soit à celle de vos ayants droit, soit à votre agence de voyages ou à toute autre personne, sur demande expresse et écrite de votre part.

**Les frais de dossier, de visa, les taxes portuaires et aériennes liées à l'embarquement du passager ainsi que la prime d'assurance ne sont pas remboursables.**

### [7] **Exclusions**

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 7 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclues les annulations consécutives à l'un des événements ou circonstances suivants :

- Les événements survenus entre la date d'inscription au voyage et la date de souscription de la présente convention.
- Les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation entre la date d'inscription au voyage et la date de souscription de la présente convention.
- Les pathologies ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 30 jours précédant la réservation du voyage.
- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage,

sauf stipulation contraire prévu au paragraphe 4 article 22.

- L'état dépressif, les maladies psychiques, nerveuses, mentales entraînant une hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs.
- Les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications.
- Les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro.
- Les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation.
- Les annulations ayant pour origine la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie.
- Le retard dans l'obtention d'un visa.
- Les pannes mécaniques survenues à votre véhicule.
- L'absence d'aléa (on entend par aléa un événement soudain, imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré).

### [8] Autres causes

La garantie est acquise si vous annulez :

- en raison d'un événement extérieur, soudain, imprévisible, justifié, indépendant de votre volonté vous empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription de la convention d'assurance et la date de votre départ.
- en cas d'émeute, attentat ou un acte de terrorisme ou en cas de catastrophe naturelle survenant à l'étranger, dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature dans la ou les villes de destination ou de séjour. La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme ou en cas de catastrophe naturelle lorsque les conditions suivantes sont réunies :  
L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,  
Le ministère des affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour,  
L'impossibilité pour l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou de séjour de substitution,  
La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,  
Aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre forfait.
- en cas de défaut ou d'excès d'enneigement uniquement dans les domaines skiables situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril et entraînant la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins 2 jours consécutifs dans les 5 jours qui précèdent votre départ.

Pour tous les motifs d'annulation autres que ceux mentionnés au paragraphe (4) de la garantie « Annulation de voyage », la franchise par personne est fixée à 50 €.

Dans le cas de l'annulation d'une traversée maritime, la franchise s'applique par dossier avec un minimum de 50 €.

#### Exclusions

- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage.**
- **Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de voyages en application des titres VI et VII de la loi N°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours.**

## Garanties « Avion manqué » « Retard d'avion »

### 6.02 Avion manqué

Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03

#### [1] Objet de la garantie

Si vous ratez votre avion au départ de votre voyage aller pour quelque cause que ce soit en raison d'un événement indépendant de votre volonté, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, vous nous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination et par le même moyen de transport initialement acheté, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible.

#### [2] Montant de la garantie et franchise

Cette garantie est limitée à :

50% du montant initial total de votre forfait (prestations de transport et prestations terrestres)

80% du montant initial total de votre vol sec (prestation de transport uniquement).

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Annulation de voyage » et « Retard d'avion »**

### 6.03 Retard d'avion

Conventions 0800411\*03

#### [1] Définitions

##### Confirmation de vol

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places. Les modalités sont définies au niveau des conditions de vente de l'organisateur de voyage.

##### Retard d'avion

Décalage entre l'heure de départ annoncée sur votre billet ou votre bulletin d'inscription au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose le voyageur ou la compagnie aérienne, selon les conditions générales de vente.

##### Trajet

Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur votre billet ou votre bulletin d'inscription au voyage quel que soit le nombre de vols empruntés, seul le trajet aller est pris en compte.

##### Vol régulier

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'ABC World Airways Guide.

##### Vol non régulier de type charter

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

#### [2] Objet de la garantie

En cas de retard d'avion de :

- plus de 3 heures de retard sur un vol régulier ;
- plus de 6 heures de retard sur un vol non régulier de type charter

par rapport à l'heure initiale de départ indiquée sur votre titre de transport, nous vous indemnisons pour les frais imprévus que vous avez dû engager sur place (rafraîchissements, repas, hébergement à l'hôtel et transferts locaux entre l'aéroport et l'hôtel).

Cette garantie est acquise sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du voyage.

En cas de contestation,



- Pour les vols réguliers, le « ABC World Airways Guide » servira de référence afin de déterminer l'horaire des vols et correspondances.
- Pour les vols charters, les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet assuré.

### [3] Montant de la garantie

Vous êtes indemnisé par heure de retard par personne et par trajet (aller uniquement) à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties.

### [4] Franchise

- Pour les vols réguliers : franchise relative de 3 heures.
- Pour les vols non réguliers de type charter : franchise relative de 6 heures.

### [5] Procédures de déclaration

**Vous devez nous aviser en nous contactant aux coordonnées figurant à la fin de cette brochure et ceci dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite ci-après :

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention
- Date de départ et de retour du voyage ou du séjour
- Une attestation du transporteur précisant la nature et la durée du retard, le numéro de vol, les heures initialement prévues pour l'arrivée du vol et l'heure réelle d'arrivée
- L'original de la carte d'embarquement
- Les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

### [6] Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 7 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- tout retard survenant sur le trajet retour ;
  - tout retard dû à un retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné :
    - soit par les autorités aéroportuaires,
    - soit par les autorités de l'aviation civile,
    - soit par un organisme similaire,
- et/ou qui aura été annoncé plus de 24 h avant la date de départ ;
- tout retard dû à la non admission à bord consécutive au non respect de l'heure d'enregistrement des bagages et / ou de présentation à l'embarquement ;
  - tout refus d'embarquement suite à surréservation ;
  - tout manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée, quelle qu'en soit la raison.
  - tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de voyages en application des titres VI et VII de la loi N°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours.
  - l'absence d'aléa (on entend par aléa un événement soudain, imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré).

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Annulation de voyage », « Départ reporté ».**



## Pendant le voyage : l'assistance

### Garanties d'assistance médicale

#### 6.04 Rapatriement médical

Conventions 0800411\*03

En cas d'atteinte corporelle grave, nos médecins contactent vos médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées en fonction de votre état, des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si notre équipe médicale recommande votre rapatriement, nous organisons et prenons en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par notre équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit un centre de soins adapté de proximité ;
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe ;
- soit le centre hospitalier le plus proche de votre domicile.

Si vous êtes hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier de votre domicile, nous organisons, le moment venu, votre retour après consolidation médicalement constatée et prenons en charge votre transfert à votre domicile.

Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne, l'avion sanitaire.

Le choix final du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité de votre accompagnement et des moyens utilisés relèvent exclusivement de la décision de notre équipe médicale.

Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

#### 6.05 Envoi d'un médecin sur place

Conventions 0800411\*03

Si les circonstances l'exigent, notre équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser. Nous prenons en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin que nous avons missionné.

#### 6.06 Immobilisation sur place

Conventions 0800411\*03

Si vous êtes hospitalisé sur place, sur décision de notre équipe médicale avant votre rapatriement médical, nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la durée d'hospitalisation à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».**

#### 6.07 Prolongation de séjour sur place

Conventions 0800411\*03

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par nos médecins, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) ainsi que ceux des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous, ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la prescription médicale à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».**

## 6.08 Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation

*Conventions 0800411\*03*

A la fin de votre hospitalisation ou de votre immobilisation sur place, et après consolidation médicalement constatée, nous organisons votre retour au domicile ou votre poursuite du voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue lors de la réservation auprès de l'organisateur de votre voyage, ainsi que celui des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Si nous organisons la poursuite du voyage, notre prise en charge est limitée aux frais supplémentaires de transport, à concurrence du coût du voyage de retour à votre domicile.

## 6.09 Visite d'un proche

*Conventions 0800411\*03*

Si votre état de santé ne permet pas ou ne nécessite pas votre rapatriement et si votre hospitalisation est supérieure à 3 jours consécutifs (au premier jour d'hospitalisation, si le pronostic vital est engagé ou si le bénéficiaire est mineur ou s'il est handicapé), nous prenons en charge pour un membre de votre famille ou un de vos proches un titre de transport aller-retour pour se rendre sur place (un titre de transport pour chaque parent, père et mère, s'il s'agit d'un enfant mineur).

Nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de ce proche.

Notre prise en charge se fait, dans la limite de la durée d'hospitalisation, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

**Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre majeur de votre famille.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Immobilisation sur place » et « Prolongation de séjour sur place ».**

## 6.10 Rapatriement en cas de décès

*Conventions 0800411\*03*

Nous organisons et prenons en charge le coût du rapatriement du corps ou des cendres du défunt bénéficiaire du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son domicile ainsi que les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

**Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du bénéficiaire.**

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est de notre ressort exclusif.

## 6.11 Accompagnement du défunt

*Conventions 0800411\*03*

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt bénéficiaire s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller-retour ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de cette personne.

Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

**Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire voyageait seul au moment de son décès.**

### 6.11 Retour des enfants mineurs bénéficiaires

*Conventions 0800411\*03*

Suite à une atteinte corporelle grave ou au décès d'un bénéficiaire et en l'absence d'un membre majeur de la famille pouvant assurer la surveillance des enfants restés seuls sur place, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par du personnel qualifié.

Nous organisons et prenons en charge le titre de transport aller-retour de cet accompagnateur ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour son compte.

Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

### 6.12 Retour des bénéficiaires

*Conventions 0800411\*03*

Dans le cadre d'un rapatriement en cas d'atteinte corporelle grave ou de décès, nous organisons et prenons en charge le retour au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou de deux personnes maximum également bénéficiaires sans lien de parenté vous accompagnant.

### 6.13 Assistance psychologique par téléphone

*Conventions 0800411\*03*

En cas de demande d'assistance psychologique suite à un traumatisme survenu à l'étranger provoqué par un acte de terrorisme, la guerre civile ou étrangère, des émeutes ou par un événement familial grave, nous pouvons vous mettre en relation avec un psychologue clinicien à raison de 3 entretiens téléphoniques par événement.

Si vous le souhaitez, nous vous mettons en relation avec un psychologue proche de votre domicile en France, les frais de consultation restent alors à votre charge.

### 6.14 Chauffeur de remplacement

*Conventions 0800411\*03*

En cas d'atteinte corporelle grave, si le bénéficiaire est dans l'incapacité de conduire son véhicule ou suite à un décès si le véhicule reste sur place, nous organisons et prenons en charge la mission d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le véhicule au domicile par l'itinéraire le plus direct.

Cette garantie n'est acquise que si les conditions suivantes sont remplies :

- le bénéficiaire conduisait le véhicule pour son voyage en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
- aucune autre personne sur place n'est habilitée à le remplacer ;
- l'immobilisation du véhicule intervient dans un pays de la carte internationale d'assurance automobile ;
- une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent nous être remis.

Cette garantie est acquise si le véhicule :

- a moins de 5 ans ;
- s'il répond aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- s'il remplit les normes du contrôle technique obligatoire.

Dans le cas contraire, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller simple afin qu'une personne préalablement désignée par le bénéficiaire, sa famille ou un de ses ayants droit puisse aller le récupérer.

**Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée de bateau ne sont pas pris en charge.**

**Les frais d'hôtel et de restauration restent à la charge des passagers ramenés éventuellement avec le véhicule.**

#### **Exclusions aux garanties d'assistance médicale**

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 7 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement.
- Les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées pour lesquelles vous êtes en séjour de convalescence.
- Les maladies préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible.
- Les états de grossesse à moins d'une complication imprévisible et dans tous les cas après la 36<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée.
- Les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né.
- Les interruptions volontaires de grossesse et les interruptions thérapeutiques de grossesse.
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif.
- La pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense, de combat.
- Les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination.
- Les frais de taxi engagés sans l'accord de nos services.
- L'absence d'aléa (on entend par aléa un événement soudain, imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré).

## **6.15 Informations et conseils médicaux**

*Conventions 0800411\*03*

Notre équipe médicale communique sur votre demande des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne tout renseignement d'ordre général.

- Sur un ou plusieurs médicaments :
  - génériques
  - effets secondaires
  - contre-indications
  - interactions avec d'autres médicaments.
- Dans les domaines suivants :
  - vaccinations
  - diététiques
  - hygiène de vie
  - alimentation
  - préparation aux voyages.

L'intervention du médecin se limite à donner des informations objectives.  
L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, nous vous conseillons de consulter votre médecin traitant.

## 6.16 Retour anticipé

Conventions 0800411\*03

En cas d'événement imprévu survenant pendant votre voyage et nécessitant votre retour prématuré à votre domicile, nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit votre voyage retour et celui des membres de votre famille bénéficiaires désignés sur le même bulletin d'inscription au voyage que vous, ou d'une seule personne bénéficiaire, sans lien de parenté, vous accompagnant et désignée sur les mêmes conditions particulières que vous ;
- soit pour vous seul, votre voyage pour vous rendre sur place ainsi que votre trajet retour pour rejoindre votre lieu de séjour.

### Les événements imprévus garantis sont les suivants :

- L'atteinte corporelle grave dans le cadre de laquelle le pronostic vital est engagé (sur avis de notre équipe médicale) ou le décès :
  - de votre conjoint de droit ou de fait ou de toute personne qui vous est liée par un Pacs, de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-pères, belles-mères résidant dans votre pays de domicile ;
  - de votre remplaçant professionnel désigné sur les conditions particulières ;
  - du tuteur ou de la personne désignée sur les conditions particulières chargée de la garde de vos enfants restés au domicile ou de la personne handicapée vivant sous votre toit.
- L'hospitalisation imprévisible d'un enfant mineur resté au domicile ;
- Le décès d'une des personnes suivantes : beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, oncle, tante, neveu et nièce résidant dans votre pays de domicile ;
- Les dommages matériels graves y compris consécutifs à une catastrophe naturelle, nécessitant votre présence indispensable pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent
  - votre résidence principale ;
  - votre exploitation agricole ;
  - vos locaux professionnels.
- La convocation administrative attestée impérativement par un document officiel, ou la convocation en vue de l'adoption d'un enfant ou pour une greffe d'organe, à caractère imprévisible et non reportable notifiée après le départ pour une date se situant pendant la durée du voyage garanti.
- En cas d'attentat survenant à l'étranger, survenu dans un rayon maximum de 100 km de votre lieu de villégiature lorsque les conditions suivantes sont réunies :
  - l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destinations ou de séjour ;
  - le ministère des affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour.

## 6.17 Envoi de médicaments à l'étranger

Conventions 0800411\*03

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant votre départ par votre médecin traitant, nous en effectuons la recherche dans votre pays de domicile.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais, sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles.

Cette garantie est acquise pour les demandes ponctuelles. En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin.

**Le coût des médicaments et des frais de douane éventuels restent à votre charge.**

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article 1 « Conditions générales d'application » de la présente convention.

**6.18 Transmission de messages urgents**

*Conventions 0800411\*03*

Si vous êtes dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent, sur votre demande, nous nous chargeons de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, tout message que vous souhaitez faire parvenir vers les membres de votre famille, vos proches ou votre employeur. Nous pouvons également servir d'intermédiaire en sens inverse.

Les messages restent sous votre responsabilité et n'engagent que vous, nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

**6.19 Intervention médicale auprès d'un enfant mineur resté au domicile**

*Conventions 0800411\*03*

Si pendant votre voyage, votre enfant mineur est malade ou blessé, nous pouvons intervenir à votre demande dans les cas suivants :

- Lorsque le médecin traitant estime que l'état de santé de votre enfant nécessite une hospitalisation, nous recherchons, dans la mesure des disponibilités, une place dans tout service hospitalier dans des établissements privés ou publics situés dans un rayon de 100 km autour de votre domicile.
- Sur prescription médicale, nous organisons son transport vers ce centre hospitalier, ou tout autre centre hospitalier désigné par le médecin traitant habituel. Cet établissement doit se situer dans un rayon de 100 km autour de votre domicile.

Nous participons à la prise en charge du coût de ce transport,

- sous réserve d'une hospitalisation effective dans l'établissement public ou privé considéré ;
- dans la limite des frais réels restant à votre charge, si les frais d'ambulance ne vous sont pas intégralement remboursés par les régimes et / ou organismes vous garantissant par ailleurs pour des indemnités et / ou des prestations de même nature.

Nous vous tenons informé sur l'état de santé de votre enfant par les moyens les plus rapides. Nous intervenons à votre demande et en accord avec votre médecin traitant habituel.

**6.20 Rapatriement différé de l'animal domestique**

*Conventions 0800411\*03*

Dans le cadre d'un événement garanti, si votre animal est resté sans surveillance sur votre lieu de séjour et si aucun proche ne peut ramener l'animal, nous organisons et prenons en charge

- soit le rapatriement de l'animal jusqu'à votre domicile ;
- soit nous mettons à votre disposition un titre de transport aller et retour pour aller rechercher l'animal.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par nos services et est subordonnée aux règlements sanitaires internationaux et locaux ainsi qu'aux conditions des sociétés de transport.

**6.21 Organisation de services**

*Conventions 0800411\*03*

Si vous exprimez une demande en dehors du cadre défini dans la convention

souscrite, nous procédons à l'organisation de service 7 jours sur 7 et 24 h sur 24, en utilisant notre logistique.

- Une estimation des coûts vous est soumise par écrit avant toute intervention ;
- le service est organisé après réception de votre accord écrit.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article 1 "Conditions générales d'application" de la présente convention.

## Garantie d'assurance frais médicaux

### 6.22 Frais médicaux à l'étranger

Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03

#### [1] *Objet de la garantie*

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux prescrits par toute autorité médicale à l'étranger consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'étranger pendant votre voyage.

#### Frais ouvrant droit à prestation :

Les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie.

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à vous-même ou à toute personne agissant en votre nom dès lors que le bien-fondé de la demande est constaté ;
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation ;
- Vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services ;
- Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques ;
- La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

La garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à un régime de prévoyance vous garantissant par ailleurs pour le remboursement des frais médicaux et chirurgicaux.

#### [2] *Montant de la garantie*

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties.

Nous n'intervenons qu'en complément des prestations de la caisse d'assurance maladie et / ou de tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

#### [3] *Modalités d'application*

Si vous dépendez du régime de la Sécurité sociale française, nous vous conseillons de vous munir de la Carte européenne d'assurance maladie disponible aux centres de Sécurité sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité sociale lors d'un voyage dans un pays de l'Union Européenne.

#### Constitution du dossier

**3.1** Lorsque vous avez réglé vous-même vos frais médicaux, vous devez nous adresser les informations et pièces suivantes :



- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'atteinte corporelle grave ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- une copie des ordonnances délivrées ;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout régime et organisme payeur concerné ;
- les références de tout régime et organisme français et/ou étranger vous garantissant par ailleurs, mentionnant leur nom, l'adresse du gestionnaire, le numéro de couverture et de dossier ;
- en cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible, des témoins, en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à votre charge ;
- en outre, vous devez joindre sous pli confidentiel, à l'attention de notre Directeur médical, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que nous pourrions vous demander.

Dans le cas où les organismes payeurs dont vous dépendez ne prendraient pas en charge les frais d'hospitalisation engagés, nous vous rembourserons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
- l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.

### **3.2 Lorsque nous intervenons au titre d'une avance de fonds afin de régler vos frais médicaux dans le cadre d'une hospitalisation :**

- nous intervenons exclusivement lorsque la présente garantie vous est acquise et à condition que l'hospitalisation ait été jugée nécessaire par notre équipe médicale ;
- le paiement des frais d'hospitalisation est effectué directement par nos services auprès du centre hospitalier concerné ;
- afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander ou à vos ayants droit soit une empreinte de votre carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance ;
- nous vous adressons les demandes de remboursement des avances de frais d'hospitalisation consenties accompagnées des justificatifs ;
- nous n'intervenons qu'en complément des prestations de la caisse d'assurance maladie et / ou de tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez ;
- vous devez effectuer au plus vite les démarches nécessaires auprès de votre caisse d'assurance maladie ou de tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective complémentaire et/ou en vertu d'un contrat d'assurance pour l'obtention de leur prise en charge ;
- vous devez, par chèque libellé à notre ordre, nous reverser les fonds que vous avez perçus dans la limite de l'avance faite par nos soins ;
- en cas de refus de prise en charge par ces organismes, vous devez nous retourner la lettre de refus accompagnée des factures originales. Le montant des frais non remboursés par vos centres de paiement reste à notre charge.
- en cas de non présentation de votre part du décompte original de remboursement, ou éventuellement d'un avis de refus, de la caisse d'assurance maladie ou de tout autre organisme, vous nous êtes redevable de la totalité des sommes avancées et vous êtes tenu de nous en rembourser la totalité dans un délai de 60 jours à compter de la date d'envoi des demandes de remboursement que nous avons émises. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement auprès des organismes sociaux dont vous relevez.

#### **[4] Prise en charge des frais médicaux**

Notre indemnisation s'effectue à concurrence de 100 % des frais réels restant à votre charge, dans la limite du plafond et déduction faite de la franchise fixée au tableau des

garanties, en complément des indemnités et / ou prestations de même nature versées par la caisse d'assurance maladie ou par tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective complémentaire et / ou en vertu d'un contrat d'assurance et réparties proportionnellement aux frais supportés par chaque intervenant.

Nous vous indemnisons exclusivement après réception de votre dossier complet.

#### **[5] Exclusions**

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 7 de la présente convention, sont applicables.

En outre, ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais :

- Engagés dans le pays de domicile du bénéficiaire.
- Engagés dans les départements d'Outre-Mer par les bénéficiaires résidant en France métropolitaine ou à Monaco.
- Engagés en France métropolitaine et Monaco par les bénéficiaires résidant dans un département d'Outre-Mer.
- De vaccination, bilan médical, check-up et de dépistage à titre préventif.
- Occasionnés par une maladie préexistante diagnostiquée et/ou traitée avant le départ ou par un accident survenu avant le départ, à l'exception de ceux résultant d'une complication ou aggravation nette et imprévisible.
- Occasionnés par les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées pour lesquelles vous êtes en séjour de convalescence.
- De prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact.
- De contraception et de traitement de la stérilité.
- Occasionnés par les états de grossesse à moins d'une complication imprévisible, mais, dans tous les cas, occasionnés après la 36<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée.
- D'accouchements et de leurs suites concernant les nouveau-nés.
- D'interruptions volontaires de grossesse, d'amniocentèses.
- De traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident.
- De cures, séjours en maison de repos et de rééducation.
- Engagés suite à la pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense, de combat.
- Engagés lors de voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.
- L'absence d'aléa (on entend par aléa un événement soudain, imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré).

## Garantie d'assurance Frais de recherche et de secours

### **6 .23 Frais de recherche et de secours**

*Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03*

#### **[1] Objet de la garantie**

Vous êtes garanti pour le remboursement des frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

#### **[2] Montant de la garantie et limitation**

Notre remboursement par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des

montants indiqués au tableau des garanties avec, pour maximum, le montant prévu par événement, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés.

**La garantie intervient en complément ou après épauement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.**

### [3] Procédure de déclaration

Vous ou toute personne agissant en votre nom doit nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 1 des « Conditions générales d'application ».

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention
- La date, les causes et les circonstances du sinistre
- Les pièces originales justificatives.

## Garanties d'assistance Voyageur

### 6.24 Perte ou vol de documents ou d'effets personnels

Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03

Pendant votre voyage à l'étranger, en cas de perte ou de vol de vos documents d'identité, de vos moyens de paiement ou titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, nous délivrons les prestations suivantes :

#### En voyage

- Nous vous conseillons dans les démarches administratives à accomplir ;
- nous procédons aux oppositions concernant vos moyens de paiement, sous réserve d'un fax d'accord de votre part ;
- dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition dans votre pays de domicile, nous vous les faisons parvenir par les moyens les plus rapides ;
- en cas de vol de vos bagages et à votre demande, nous procédons à une avance afin de vous permettre d'effectuer des achats de première nécessité, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties ;
- en cas de perte ou vol d'un titre de transport, nous vous faisons parvenir un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article 1 « Conditions générales d'application » de la présente convention.

#### A votre retour

- Nous vous remboursons les frais de réfection de votre passeport à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.
- Procédure de déclaration :  
vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 1. "Conditions générales d'application".

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention
- La date, les causes et les circonstances du sinistre
- Les pièces originales justificatives
- Le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la date du sinistre par les autorités locales compétentes.

## Garanties d'assistance juridique

**A l'étranger**, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur que vous pourriez commettre et pour tout acte non qualifié de crime, nous intervenons, à votre demande et par écrit, si une action est engagée contre vous.

**Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.**

### 6 .25 Avance de caution pénale

*Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03*

Nous procédons à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter toute incarcération à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place.

Vous êtes tenu de nous rembourser cette avance :

- dès restitution de la caution en cas de non-lieu ou d'acquiescement ;
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation ;
- dans tous les cas dans un délai de 90 jours à compter de la date de versement.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article 1 « Conditions générales d'application » de la présente convention.

### 6 .26 Frais d'avocat

*Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03*

Nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

## Assurance « bagages »

### 6 .27 Perte, vol ou détérioration de bagages

*Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03*

#### [1] **Objet de la garantie**

Vous êtes dédommagé pour le préjudice matériel qui résulte :

- de la perte de vos bagages par le transporteur et / ou lors des transferts organisés par le voyageur ;
- du vol de vos bagages ;
- de leur détérioration totale ou partielle survenant pendant le voyage.

#### [2] **Définitions**

##### **Bagages**

Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.

**Les objets de valeur et les objets précieux, tels que définis ci-dessous, sont assimilés aux bagages :**

- **Objets de valeur**

Les caméras et tous appareils photographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, le matériel informatique et de téléphonie mobile, les fusils, les clubs de golf.

- **Objets précieux**

Les bijoux, montres, fourrures, orfèvrerie en métal précieux, les pierres précieuses ou semi précieuses, et les perles, pour autant qu'elles soient montées en bijoux.

### **[3] Montant de la garantie**

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties.

Les objets de valeur et les objets précieux ne sont couverts qu'à hauteur de 50 % du montant indiqué au tableau des garanties.

### **[4] Franchise**

Une franchise dont le montant figure au tableau des garanties est applicable à chaque dossier.

### **[5] Nature de la garantie**

Sont garantis :

- 5.A La perte ou la destruction de bagages ou d'objets de valeur, pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyageur lors des transports et transferts organisés.
- 5.B Les vols de bagages ou d'objets de valeur commis avec effraction dans tout véhicule fermé à clé et clos, et, en tout état de cause, commis entre 7 heures du matin et 21 heures le soir (heure locale).
- 5.C En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les bagages et les objets de valeurs soient sous votre surveillance directe, dans votre chambre ou remisés dans une consigne individuelle.
- 5.D Les objets précieux sont uniquement garantis contre le vol et seulement quand ils sont portés sur vous ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de votre chambre ou dans le coffre de votre hôtel contre récépissé.

### **[6] Procédure de déclaration**

**Vous devez nous aviser en nous contactant aux coordonnées figurant à la fin de cette brochure et ceci dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite ci-après et justifier de la valeur et de l'existence des bagages et des objets assimilés dérobés, perdus ou détériorés.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention
- La date, les causes et les circonstances du sinistre
- Les pièces originales justificatives.

Nous vous adresserons le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie de la convention et les pièces originales justificatives.

Vous devez également fournir :

- en cas de vol, le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la connaissance du vol par les autorités locales compétentes ;
- en cas de destruction totale ou partielle, le constat établi par toute

autorité compétente ou par le responsable des dommages, à défaut par un témoin ;

- dans les cas où la responsabilité du transporteur ou de l'organisateur de voyage peut être mise en cause, le constat de ses réserves envers le transporteur ou voyageur établi avec ces derniers ou leur représentant.

#### Récupération des bagages volés ou perdus

En cas de récupération de tout ou partie d'objets volés ou perdus, à quelque époque que ce soit, vous devez nous en aviser immédiatement.

Si la récupération a lieu :

- **avant le paiement de l'indemnité**, vous devez reprendre possession desdits objets. Nous ne sommes tenus qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que vous avez pu exposer, avec notre accord pour la récupération de ces objets.
- **après le paiement de l'indemnité**, vous aurez, à dater de la récupération, un délai de trente jours pour opter soit pour la reprise, soit pour le délaissement de tout ou partie des objets retrouvés. En cas de non respect de ce délai, les biens deviendront notre propriété.

En cas de reprise, le règlement sera révisé en faisant état des biens repris pour leur valeur au jour de la récupération et vous aurez pour obligation de restituer, s'il y a lieu, l'excédent d'indemnité que vous aurez perçu.

Dès que vous apprenez qu'une personne détient le bien volé ou perdu, vous devez nous en aviser dans les huit jours.

### [7] Indemnisation

L'indemnisation est exclusivement adressée soit à votre attention, soit à celle de vos ayants droit.

L'indemnité est calculée :

- sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien est l'objet d'un sinistre total,
- sur la base du coût de la réparation, dans la limite de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien n'a subi qu'un sinistre partiel.

### [8] Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 7 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- Les vols et destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire.
- Les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, titres de transport, documents, papiers d'affaires, cartes magnétiques, cartes de crédit, passeports et autres pièces d'identité.
- Le matériel à caractère professionnel.
- Les parfums, denrées périssables, cigarettes, cigares, vins, alcools et spiritueux et, d'une manière générale, les produits de beauté et les produits alimentaires.
- Les prothèses de toute nature, appareillage, lunettes et verres de contact, matériel médical, sauf s'ils sont détériorés dans le cadre d'un accident corporel grave.
- Les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant par les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé.
- Les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques.
- Les autoradios.
- Les tableaux, objets d'art et de fabrication artisanale, les antiquités et les instruments de musique.
- Les CD, jeux vidéo et leurs accessoires.
- Tout matériel de sport à l'exception des fusils et des clubs de golf.
- Les animaux.
- Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés

à un voyageur ou hôtelier.

- Les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants.
- Les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine.
- La destruction due à l'influence de la température ou de la lumière ou résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés.
- La détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches.
- La détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol.
- Tout préjudice commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.
- La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.
- L'absence d'aléa (on entend par aléa un événement soudain, imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré).

## 6.28 Retard de livraison de bagages de plus de 24 heures

Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03

### [1] Objet de la garantie

La garantie a pour objet de vous dédommager dans le cas où vos bagages ne vous seraient pas remis à l'aéroport ou à la gare de destination de votre voyage ou s'ils vous étaient restitués avec plus de 24 heures de retard, à condition qu'ils aient été dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de transporteur pour être acheminés simultanément avec vous.

### [2] Montant de la garantie

Vous êtes indemnisé pour vos dépenses de première nécessité (vêtements de rechange, objets de toilette) achetés dans les 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport.

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties.

Ces montants constituent les plafonds de garantie par bénéficiaire et par voyage, quel que soit le nombre de retards constatés. **En aucun cas cette garantie n'est acquise pour le trajet retour.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Perte, vol ou détérioration de bagages ».**

### [3] Procédure de déclaration

Vous devez immédiatement déclarer le retard de vos bagages auprès de toute personne compétente de la compagnie de transport et nous aviser en nous contactant aux coordonnées figurant à la fin de cette brochure et ceci dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite ci-après.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention.

Nous vous adresserons le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant :

- la copie de la convention
- votre déclaration de sinistre auprès du transporteur

- les factures originales des achats de première nécessité
- l'original du constat « irrégularités bagages » délivré par les services bagages compétents
- l'original de l'attestation de livraison.

#### [4] Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 7 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.
- Les remboursements pour des objets de première nécessité achetés plus de 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport ou achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur.
- Les retards survenus pendant votre retour à votre domicile, y compris pendant les correspondances.
- L'absence d'aléa (on entend par aléa un événement soudain, imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré).

## Assurance responsabilité civile

### 6.29 Responsabilité civile vie privée en villégiature à l'étranger

Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03

#### 1] Objet de la garantie

L'assuré est garanti contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à des tiers pendant la durée du voyage garanti à l'étranger.

Sont compris dans la garantie les dommages provenant :

- Du fait personnel de l'assuré, de sa négligence, de son imprudence en qualité de simple particulier ;
- du fait personnel de son conjoint de droit ou de fait, de ses enfants de moins de 25 ans à charge fiscale, s'ils voyagent avec l'assuré et sont également bénéficiaire de la convention ;
- du fait des choses ou des animaux domestiques lui appartenant ou dont il a la garde.

#### [2] Définitions

En complément des définitions de la convention d'assistance et d'assurance :

- Dommages corporels : toute atteinte à l'intégrité physique des personnes.
- Dommages matériels : toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance ; toute atteinte physique à des animaux. **Le vol n'est pas assimilé à un dommage matériel.**
- Dommages immatériels consécutifs : tout dommage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des dommages matériels ou corporels garantis.
- Tiers : toute personne autre que l'assuré.
- Sinistre : l'ensemble des dommages imputables au même fait générateur.

Il est convenu que les indemnités pouvant être mises à la charge de l'assuré à l'étranger lui sont uniquement remboursables en France métropolitaine et à concurrence de leur contre-valeur officielle en euros au jour de la fixation du montant du préjudice.



**[3] Exclusions**

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 7 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclus de la garantie :

- Les conséquences de la responsabilité civile encourue par l'assuré en vertu d'obligations contractuelles.
- Les dommages imputables à l'exercice d'une activité professionnelle de l'assuré.
- Les dommages causés :
  - par tout véhicule terrestre à moteur,
  - par tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
  - par tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale, dont l'assuré a la propriété, la conduite, la garde ou l'usage.
- Les dommages résultant de la pratique de la chasse et des sports aériens.
- Les dommages causés par les chevaux appartenant à l'assuré.
- Les dommages survenant aux objets, immeubles ou animaux dont l'assuré a la propriété, la conduite, la garde ou l'usage.
- Les dommages causés par des explosifs que l'assuré peut détenir.
- Les accidents ménagers ou de fumeurs.
- Les dommages matériels d'incendie ou d'explosion causés à l'immeuble dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant, les dommages matériels résultant de l'action des eaux lorsque l'origine des dommages se situe dans les locaux dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant pendant plus de trois mois consécutifs par an.
- Les résidences secondaires dont l'assuré est propriétaire, copropriétaire ou locataire à l'année, les terrains de sport ou de jeux lorsque l'assuré en est copropriétaire.
- Les frais de réparation ou de remplacement des conduites, robinets et appareils intégrés dans les installations d'eau et de chauffage, lorsqu'ils sont à l'origine du sinistre.
- Les amendes ainsi que toutes les condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel.
- Les dommages que se causent entre elles les personnes bénéficiaires et / ou entre ascendants, descendants, conjoints, concubins, ou enfants fiscalement à charge vivant sous le même toit et sans profession.

**[4] Montant de la garantie et franchise**

La garantie s'exerce à concurrence des montants suivants :

**TOUS DOMMAGES CONFONDUS** : 4 573 470 € par sinistre  
dont pour les dommages résultant de pollution, d'empoisonnement ou d'intoxications alimentaires : 381 123 € par sinistre et pour la durée de la garantie

**DOMMAGES MATERIELS ET  
IMMATERIELS CONSECUTIFS  
CONFONDUS** :

304 898 € par sinistre

**FRANCHISE** :

**153 €** par sinistre, sauf corporel.

Ces montants de garantie s'appliquent :

- En excédent des montants de garantie du contrat Responsabilité civile dont l'assuré bénéficie par ailleurs,
- Au 1<sup>er</sup> euro :
  - lorsque les garanties en nature font défaut au titre du contrat Responsabilité civile dont l'assuré bénéficie par ailleurs,
  - lorsque l'assuré ne bénéficie d'aucun contrat Responsabilité civile par ailleurs.

**[5] Protection juridique**

Nous nous engageons à mettre à la disposition de l'assuré cité devant un tribunal des

prestations tendant à la solution amiable ou judiciaire d'un litige découlant d'un sinistre garanti et à prendre en charge les frais correspondants, dans la limite d'une somme maximale de 7 622 € par sinistre. Cette somme comprend les frais d'honoraires, d'enquête, d'instruction, d'expertise, d'avocat et de procès.

**Le seuil d'intervention est fixé à 305 € par sinistre.**

### [6] Modalités d'application

#### Procédure de déclaration

L'assuré s'engage à nous déclarer par écrit, dans les 5 jours, dès qu'il a connaissance du sinistre, les causes, les circonstances, la nature de la réclamation ainsi que les noms et adresses des personnes en cause.

#### Obligations de l'assuré

- L'assuré s'engage à déclarer les références de tout contrat d'assurance couvrant sa Responsabilité civile souscrit par ailleurs, le nom de la compagnie, le numéro du contrat et l'adresse du gestionnaire du contrat.
- **L'assuré s'engage à n'accepter aucune responsabilité, ni effectuer aucune transaction, ni confier ses intérêts à un avocat, sans notre accord exprès.** Aucun engagement de la part de l'assuré n'est opposable à l'assureur qui seul est habilité pour juger de la responsabilité, du montant de la réclamation et pour conduire le dossier.
- En cas de procédure à l'encontre de l'assuré, ce dernier doit transmettre au gestionnaire du dossier dès réception toute lettre de mise en cause, convocation, assignation et, d'une manière générale, toute pièce de procédure qui lui sont destinées.  
Tout retard dans la communication des documents qui aurait un effet dans le déroulement de la procédure sera sanctionné dans les termes du Code des assurances ; l'assureur peut se prévaloir d'une indemnité proportionnée aux dommages que ce retard lui a causés.

## Assurance individuelle accidents

### 6.30 Individuelle accidents

Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03

#### [1] Objet de la garantie

L'assurance Individuelle accidents prévoit le règlement d'un capital en cas d'accident survenant à l'assuré pendant la durée du voyage garanti à l'étranger.

#### [2] Décès accidentel

##### 2.1 Définitions

La garantie a pour objet le versement d'un capital en cas de décès de l'assuré consécutif à un accident garanti.

Par « Accident » on entend tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime, entraînant le décès de l'assuré dans les SIX MOIS suivant sa date de survenance.

Le décès de l'assuré ne peut se baser uniquement sur le fait de la seule disparition physique de celui-ci.

Par « Assuré » on entend tout bénéficiaire désigné de la convention souscrite.

##### 2.2 Bénéficiaires du capital garanti

Sauf si l'attribution du bénéficiaire est modifiée avant le voyage par un avis écrit de l'assuré contresigné par l'assureur, les bénéficiaires sont :

- le conjoint survivant de l'assuré, non séparé de corps,
- à défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'assuré, par parts égales entre eux,
- à défaut, le père et la mère de l'assuré, par parts égales, ou le survivant d'entre eux,

- à défaut, les ayants droit de l'assuré.

### 2.3 Montant du capital décès garanti

- **Pour les assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans**  
La garantie s'exerce à hauteur de 15 245 € maximum par assuré.
- **Pour les assurés âgés de moins de 16 ans et de plus de 70 ans**  
La garantie s'exerce à hauteur de 7 622 € maximum par assuré.

## [3] **Infirmité permanente totale ou partielle accidentelle**

### 3.1 Définitions

La garantie a pour objet le versement d'un capital en cas d'infirmité permanente totale ou partielle de l'assuré consécutive à un accident survenant pendant le voyage garanti ; **le taux d'infirmité minimum pris en considération pour l'ouverture des droits est fixé à 10 %**.

L'infirmité est considérée consécutive à un accident lorsqu'elle est provoquée par un événement soudain, imprévu et extérieur à la victime.

L'atteinte corporelle doit être constatée dans un délai de SIX MOIS à compter de l'accident ; si la consolidation n'est pas intervenue dans un délai de DEUX ANS, l'état de l'assuré sera apprécié au plus tard à l'expiration de ce délai.

### 3.2 Montant du capital Infirmité permanente garanti

- **Pour les assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans.**  
La garantie s'exerce à hauteur de 15 245 € maximum par assuré.
- **Pour les assurés âgés de moins de 16 ans et de plus de 70 ans.**  
La garantie s'exerce à hauteur de 7 622 € maximum par assuré.

Le montant de l'indemnisation versée à l'assuré est égal au produit des deux termes suivants :

- le montant du capital garanti,
- le taux d'infirmité déterminé d'après le barème d'invalidité accidents du travail visé à l'article R 434-36 du Code de la Sécurité sociale, ce taux étant estimé en fonction de la capacité existant à la date d'admission à l'assurance et sans qu'il soit tenu compte de la profession de l'assuré.

Les infirmités ne figurant pas au barème sont appréciées par comparaison avec les cas énumérés.

En cas d'infirmités multiples provenant soit d'un même accident, soit d'accidents successifs, chaque infirmité partielle est appréciée isolément sans que, toutefois, l'addition des taux d'infirmité partielle concernant le même membre ou organe puisse excéder le taux résultant de sa perte totale. En tout état de cause, la somme globale des infirmités partielles est limitée à 100 %, le capital global ou le dernier capital partiel, en cas d'accidents successifs, étant calculé en conséquence.

## [4] **Modalités d'application**

### 4.1 Procédure de déclaration

L'assuré, ou ses ayants droit, doit nous aviser du sinistre immédiatement verbalement et par écrit.

**Sous peine de déchéance**, sauf cas fortuit ou de force majeure, **dans les 5 jours suivant l'accident ayant provoqué la mise en jeu de la garantie**, ou en cas d'empêchement dès qu'il en a connaissance, l'assuré, ou ses ayants droit, doit nous adresser, par lettre recommandée avec avis d'accusé de réception, la déclaration de sinistre.

Cette déclaration doit comporter les informations suivantes :

- la nature, les circonstances, les date et lieu de l'accident ou du décès motivant la demande ;
- le certificat médical comportant la date du premier acte médical, la description détaillée de la nature des blessures et des soins, ainsi que les conséquences qui peuvent éventuellement en découler ;
- le certificat d'hospitalisation ;
- l'acte de décès ;

- les noms et adresse de l'auteur responsable et si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- le cas échéant, la déclaration de toute assurance couvrant le même risque souscrite par ailleurs.

#### 4.2 Constitution des dossiers Infirmitté permanente - contrôle

Dès consolidation de l'état de l'assuré, ce dernier doit justifier de son invalidité totale ou partielle au moyen de certificats émanant de son médecin traitant et toutes pièces permettant à l'assureur une exacte appréciation de son état et la détermination du taux d'infirmité à retenir.

Le gestionnaire du dossier se réserve le droit de soumettre, à ses frais, l'assuré à un contrôle médical.

En cas de désaccord avec les conclusions des médecins commis par l'assureur, l'assuré doit accepter de se soumettre à un médecin désigné d'un commun accord. En cas de difficulté sur ce choix, la désignation sera faite par le Président du Tribunal de Grande Instance de Nanterre.

L'assuré victime d'un accident est tenu de recourir immédiatement aux soins médicaux nécessaires à son état et de suivre soigneusement les prescriptions du médecin traitant ; l'aggravation due au retard, à la négligence ou à l'inobservation du traitement médical de la part du patient sera considérée comme résultant du fait volontaire ou intentionnel exclu conformément aux dispositions ci-après.

L'inobservation de ces dispositions nous donne la possibilité, sauf cas fortuit ou de force majeure, de réclamer à l'assuré une indemnité proportionnelle au préjudice que cette inobservation nous cause.

L'assuré qui fait sciemment de fausses déclarations sur la nature, les circonstances, les causes ou les conséquences d'un sinistre est déchu de tout droit à la garantie pour ce sinistre.

#### 4.3 Versement du capital

Le versement se fait exclusivement à l'assuré ou à ses ayants droit, **à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.**

#### **[5] Limitation de la garantie**

La garantie est limitée dans tous les cas au **plafond de capital par assuré** inscrit dans la convention d'assistance et d'assurance.

Le montant du capital Décès ne se cumule pas avec celui du capital Infirmitté permanente. Les indemnités versées au titre de l'Infirmitté permanente viennent en déduction de celles versées en capital Décès lorsque le décès est consécutif au même accident.

#### **[6] Engagement maximum**

**Dans le cas où la garantie s'exercerait en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même accident causé par un même événement au même moment, notre engagement maximum ne pourra excéder 152 450 € pour l'ensemble des indemnités dues au titre des capitaux Décès et Infirmitté permanente.**

**Par suite, il est entendu que les indemnités dues seraient réduites et réglées proportionnellement.**

#### **[7] Exclusions**

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 7 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- Toutes maladies de quelque nature qu'elles soient.
- Les accidents, ainsi que leurs suites, résultant de ou occasionnés par :
  - les activités pratiquées par l'assuré dans l'exercice de sa profession ;
  - le suicide, la tentative de suicide ou la mutilation volontaire ;
  - la participation volontaire à une rixe, à des émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage ;
  - l'usage, même à titre de passager, de cycle à moteur de 125 cm<sup>3</sup> et plus, de motocyclette, side-car ou tricar ;
  - la pratique à titre d'amateur des sports aériens, de défense

- ou de combat ;
  - la cécité, la surdité, l'apoplexie, l'épilepsie, l'aliénation mentale de l'assuré ;
  - la congestion, l'insolation, la congélation, sauf si elles sont la conséquence d'un accident garanti, l'anévrisme, les cas d'intoxications alimentaires, d'érysipèles, de rhumatismes, d'ulcères variqueux, de lombagos, de rupture de muscle, d'efforts, de tours de reins, d'hernies, alors même que ces affections seraient d'origine traumatique ;
- Les conséquences d'opérations chirurgicales subies par l'assuré et non nécessitées par un accident couvert par la présente garantie.



## Après le voyage

### Voyage de compensation Assurance « Interruption de voyage »

#### 6.31 Voyage de compensation

Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03

##### [1] Objet de la garantie

La garantie a pour objet votre dédommagement, celui d'un membre de votre famille ou d'une seule personne sans lien de parenté vous accompagnant lors de votre rapatriement médical et désignés sur les mêmes conditions particulières que vous, pour le préjudice matériel qui résulte de l'interruption de votre voyage consécutive à un rapatriement médical survenu pendant la première moitié de votre voyage (dès lors que vous êtes arrivé à destination objet de votre voyage).

**Vous êtes dédommagé si votre rapatriement médical a fait l'objet d'une intervention exécutée par nos services (ou par ceux d'un autre assureur si vous avez souscrit la convention 0800412\*03 ou 0800413\*03).**

##### [2] Nature de la garantie

**Suite à une atteinte corporelle grave**, si vous avez été rapatrié dans la première moitié de votre voyage, nous vous proposons de bénéficier

- Soit d'un bon d'achat valable 12 mois, à compter de sa date de mise à disposition, dans l'agence où vous avez acheté votre voyage ;
- Soit des prestations terrestres non utilisées telles que définies dans le cadre de la garantie « Interruption de voyage ».

Un des membres de votre famille désignés sur les mêmes conditions particulières que vous ou une seule personne sans lien de parenté désignée sur les mêmes conditions particulières que vous, vous accompagnant lors de votre rapatriement peut également bénéficier du voyage de compensation.

Les autres bénéficiaires désignés sur les mêmes conditions particulières que vous et vous accompagnant lors de votre rapatriement bénéficient du remboursement des prestations terrestres non utilisées au moment où ils ont dû interrompre leur voyage.

##### [3] Montant de la garantie « Voyage de compensation »

Le bon d'achat a la même valeur que votre voyage initial.

##### [4] Procédure de déclaration

La procédure de déclaration est identique à celle décrite dans le cadre de la garantie « Interruption de voyage ».

## 6.32 Interruption de voyage

Conventions 0800411\*03 et 0800413\*03

### [5] **Objet de la garantie**

La garantie a pour objet votre dédommagement, celui des membres de votre famille ou d'une seule personne sans lien de parenté vous accompagnant et désignés sur les mêmes conditions particulières que vous pour le préjudice matériel qui résulte de l'interruption de votre voyage (dès lors que vous êtes arrivé à destination objet de votre voyage) consécutive à l'un des événements définis ci-après survenant pendant votre voyage.

**Vous êtes dédommagé si les événements générateurs définis au paragraphe 3 de la présente garantie ont fait l'objet d'une intervention exécutée par nos services (ou par ceux d'un autre assistant si vous avez souscrit la convention 0800412\*03 ou 0800413\*03).**

**Si la garantie « Voyage de compensation » vous a été accordée ainsi qu'à une personne vous accompagnant, vous ne pourrez bénéficier de la présente garantie « Interruption de voyage ».**

### [6] **Montant de la garantie**

Vous êtes indemnisé des prestations terrestres achetées auprès de votre agence de voyages et non consommées par suite de l'interruption de séjour (frais de séjour et de stages, forfaits), frais de transport non compris.

Cette indemnisation est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations assurées et est proportionnelle au nombre de jours de voyages non utilisés.

Dans tous les cas, vous êtes indemnisé à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties.

### [7] **Événements générateurs de la garantie**

La garantie est acquise exclusivement en cas de survenance pendant la durée du séjour (dès lors que vous êtes arrivé à destination objet de votre voyage) inscrite sur les conditions particulières d'un des événements suivants :

- votre rapatriement médical au titre de la garantie « Rapatriement médical »,
- votre rapatriement au titre de la garantie « Retour des bénéficiaires »
- votre « retour anticipé » au titre de la garantie du même nom.

### [8] **Procédure de déclaration :**

- **Vous, ou un de vos ayants droit, devez nous adresser en nous contactant aux coordonnées figurant à la fin de cette brochure et ceci dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage** votre déclaration de sinistre interruption et les raisons qui la motivent, en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite ci-après.
- Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :
  - vos nom, prénom et adresse
  - numéro de la convention
  - motif précis motivant votre interruption de voyage
  - nom de votre agence de voyages
  - nom et numéro de dossier de l'assistant.

Nous adresserons à votre attention le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant :

- le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'atteinte corporelle grave, sous pli confidentiel à notre Directeur médical, ou suivant le cas, le certificat de décès, le constat des autorités de police, le rapport d'expertise ou la convocation ;
- l'original de la facture initiale acquittée délivrée lors de l'inscription au voyage ;
- les originaux des titres de transport non utilisés et non remboursables par l'organisateur du voyage et/ou son prestataire de services.

## Garanties d'assistance au domicile en France après rapatriement

Dispositions communes aux garanties d'assistance au domicile en France après rapatriement :

les garanties s'appliquent uniquement :

- lorsque votre domicile est situé en France,
- lorsque votre rapatriement médical suite à une atteinte corporelle grave a été organisé par nos services,
- la demande est formulée dans les 5 jours suivant votre retour au domicile.

### 6.33 Aide-ménagère

Conventions 0800411\*03

Si vous vous retrouvez seul à votre domicile en France, nous recherchons et prenons en charge les services d'une aide-ménagère à domicile pendant la durée de votre immobilisation.

L'aide-ménagère aura en charge l'accomplissement des tâches quotidiennes.

Nous prenons en charge à concurrence du nombre d'heures indiqué au tableau des garanties dans les 15 jours suivant la date du retour au domicile avec un minimum de 2 heures consécutives par jour.

En aucun cas notre prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au domicile.

Seule l'équipe médicale de notre service assistance est habilitée à fixer la durée de la présence de l'aide-ménagère après bilan médical.

### 6.34 Garde-malade

Conventions 0800411\*03

A la demande du bénéficiaire, et sur prescription médicale, nous organisons et prenons en charge une garde-malade au domicile en France à concurrence du nombre d'heures indiqué au tableau des garanties dans les 15 jours suivant la date du retour au domicile, avec un minimum de 4 heures consécutives par jour.

En aucun cas, notre prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au domicile.

Seule l'équipe médicale de notre service assistance est habilitée à fixer la durée de la présence de l'aide-ménagère après bilan médical.

### 6.35 Garde des enfants de moins de 15 ans

Conventions 0800411\*03

Si personne ne peut assurer la garde de vos enfants de moins de 15 ans résidant à votre domicile durant votre immobilisation au domicile, nous organisons et prenons en charge :

- soit l'acheminement à votre domicile de l'un de vos proches résidant en France,
- soit l'acheminement de vos enfants au domicile de l'un de vos proches résidant en France,
- soit la garde de vos enfants par du personnel qualifié à votre domicile, à concurrence du nombre d'heures indiqué au tableau des garanties, avec un minimum de 2 heures consécutives par jour.

Cette personne, en fonction de l'âge des enfants, assurera également leur accompagnement à l'école. En aucun cas, cette prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au domicile.

Nous prenons en charge le ou les titres de transport aller - retour et, selon le cas, les frais d'accompagnement des enfants chez un proche parent par le personnel qualifié.

Nous intervenons à votre demande et nous ne pouvons être tenus pour responsables des événements pouvant survenir pendant les trajets ou pendant la garde des enfants confiés.

### 6.36 Livraison de médicaments au domicile

*Conventions 0800411\*03*

Si vous ou l'un de vos proches êtes dans l'incapacité de vous déplacer, nous organisons et prenons en charge la recherche et l'acheminement à votre domicile des médicaments indispensables à votre traitement sur présentation d'une prescription médicale.

**Le coût des médicaments reste à votre charge.  
Cette garantie est limitée à une intervention par événement.**

## Assistance habitation

### 6.37 Envoi d'un serrurier

*Conventions 0800411\*03*

À votre retour de voyage et dans le cas où l'accès à votre **domicile** est rendu impossible (tentative d'effraction, blocage des systèmes de serrure, rupture des clés dans la serrure, perte ou vol de clés, claquage de porte), nous organisons et prenons en charge :

- Les frais de déplacement et de main d'œuvre d'un serrurier à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.  
**Les coûts des travaux et pièces de cette intervention sont à votre charge.**
- Les frais de réfection de vos clés à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

Nous nous réservons le droit de vous demander, au préalable, de justifier de votre qualité d'occupant du domicile.

### 6.38 Hébergement suite à un sinistre au domicile

*Conventions 0800411\*03*

Si vous bénéficiez d'un retour anticipé dû aux dommages matériels graves nécessitant votre présence indispensable pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent votre résidence principale, votre exploitation agricole, vos locaux professionnels et que votre domicile n'est plus habitable à votre retour de voyage, nous vous faisons bénéficier d'un hébergement provisoire en organisant votre séjour à l'hôtel et, si nécessaire, en assurant votre transfert jusqu'à l'hôtel.

Nous ne sommes pas tenus à l'exécution de cette garantie s'il n'y a pas de chambre(s) d'hôtel disponible(s) à moins de 100 km de votre domicile.

Notre prise en charge (chambre et petit-déjeuner uniquement) se fait à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, sous réserve de nous faire parvenir une copie de votre déclaration de sinistre.

Cette garantie est accordée dans un délai de 72 heures à compter de la date de retour de votre voyage.



## Article 7. Exclusions communes à toutes les garanties

Sont exclus et ne peuvent donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit les conséquences et / ou événements résultant :

- De l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement.
- D'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de votre part.
- De la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions.
- De la pratique, à titre professionnel, de tout sport.
- De la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien.
- De la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton, de la chasse aux animaux dangereux.
- De la pratique de la spéléologie ou des sports aériens dont le deltaplane, le parapente, l'ULM, le parachutisme, la montgolfière, le dirigeable, le vol à voile, le cerf-volant de traction, le para-moteur.
- Des conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs.
- D'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales.
- D'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique.
- De la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, attentats, actes de terrorisme ou attentats, pirateries, sauf stipulation contractuelle contraire.
- D'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs.
- D'épidémies, effets de la pollution et catastrophes naturelles, sauf stipulation contractuelle contraire ainsi que leurs conséquences.
- Toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

## Article 8. Conditions restrictives d'application

### 8.01 Responsabilité

Nous ne pouvons être tenus pour responsables

- d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous pourriez subir à la suite d'un événement ayant nécessité notre intervention.
- des conséquences d'éventuels retards, empêchement ou faute professionnelle du prestataire contacté.

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention, sauf stipulation contractuelle contraire.

## 8.02 Circonstances exceptionnelles

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont nous disposons pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Cependant, il est entendu d'un commun accord entre les parties, que notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel nous pourrions être amenés à effectuer les prestations.

A ce titre, nous ne pouvons être tenus pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes quelle que soit l'autorité compétente qui l'impose, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la convention.

## Article 9. Cadre juridique

### 9.01 Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services d'AXA Assistance pourront être enregistrées.

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales.

Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention. Ces informations sont destinées à l'usage interne d'AXA Assistance, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au Service juridique d'AXA Assistance - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon.

### 9.02 Subrogation

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assurance et / ou d'assistance figurant aux présentes conventions, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la présente convention.

### 9.03 Prescription

Toutes actions dérivant des présentes conventions sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions définies par les articles L114-1 et L114-2 du Code des Assurances.

### 9.04 Règlement des litiges

Tout litige se rapportant aux présentes conventions et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente.

**INTER PARTNER ASSISTANCE - Succursale pour la France**

6, rue André Gide - 92328 CHATILLON Cedex

Tél. : 01 55 92 12 12 - Fax : 01 55 92 40 50

Nanterre 316 139 500 RCS

Siège social : Avenue Louise 166 - 1050 BRUXELLES

S.A. de Droit Belge au capital de 8 396 373 euros - RCB/HRB 394025

Entreprise d'Assurance agréée sous le n° de code 0487

IPA est contrôlée par la Commission Bancaire Financière et des Assurances  
située 10-14, rue des Congrès- 1000- Bruxelles (Belgique)

