



# CONDITIONS GÉNÉRALES

## CAP EXPLORER

CONVENTION AXA ASSISTANCE N°2243705

ANNULATION - MULTIRISQUES - ASSISTANCE - COMPLÉMENTAIRE CB



## SOMMAIRE

### QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

page 2

### QUE DEVEZ VOUS FAIRE QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS ?

page 3

### GÉNÉRALITÉS ASSURANCE ET ASSISTANCE

page 5

### TABLEAU DES GARANTIES

page 8

### DÉTAILS DES GARANTIES D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE

page 11

### CADRE DU CONTRAT

page 38



# QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

## CAP EXPLORER

CONVENTION AXA ASSISTANCE N°2243705

ANNULATION - MULTIRISQUES - ASSISTANCE - COMPLÉMENTAIRE CB

### BESOIN D'ASSISTANCE OU DE REMBOURSEMENT DE FRAIS MÉDICAUX ?

HOSPITALISATION, FRAIS MÉDICAUX, RAPATRIEMENT, PRÉSENCE HOSPITALISATION, RETOUR ANTICIPÉ...

Contactez immédiatement et avant toute intervention, le plateau d'assistance. **Vous devez impérativement obtenir notre accord préalable avant d'engager toute dépense, y compris les frais médicaux.**

Indiquez :

- Le numéro de contrat suivant N° 22 43 705 ;
- La nature d'assistance dont vous avez besoin ;
- Vos noms et prénoms ;
- Le numéro de téléphone où vous joindre.

Appelez le plateau d'assistance  
24/24 et 7/7 au :

**+33 (0)1 70 79 07 69**

Attention, vous devez contacter le plateau  
d'assistance avant toute dépense

**Conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés**

### LES AUTRES GARANTIES DU CONTRAT

BAGAGES, RC, INDIVIDUELLE ACCIDENT, INTERRUPTION DE SÉJOUR, ANNULATION...

- Munissez-vous de votre numéro d'adhésion ;
- Déclarez le sinistre dans les 5 jours pour les autres garanties d'assurance.

#### Attention en cas de vol de bagages :

L'Assuré doit obligatoirement déposer plainte auprès des autorités locales compétentes dans un délai de 48 h suivant la date du Sinistre. Seuls les objets déclarés et repris sur le dépôt de plainte seront indemnisés.

#### Attention en cas d'annulation :

L'Assuré doit au préalable et obligatoirement avertir l'agence de voyage dès la survenance de l'événement empêchant le départ.

Déclarez votre sinistre en ligne :

<http://www.chapkadirect.fr/sinistre>



# CONDITIONS GÉNÉRALES

## CAP EXPLORER

CONVENTION AXA ASSISTANCE N°2243705

ANNULATION - MULTIRISQUES - ASSISTANCE - COMPLÉMENTAIRE CB

## QUE DEVEZ-VOUS FAIRE QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS ?

### 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.

#### POUR LES CONTRATS MULTIRISQUES COMPLÉMENTAIRE CARTE BANCAIRE

Les garanties qui suivent s'appliquent uniquement si vous bénéficiez d'une carte bancaire multiservices telles que Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite, Platinum ou bien American Express notamment. Seules les cartes bancaires délivrées par une banque française sont acceptées.

Les garanties de ce contrat s'appliquent en complément et après épuisement des garanties similaires dont l'Assuré bénéficie au titre de sa carte bancaire. Si vous ne disposez pas de garanties similaires avec votre carte bancaire, les présentes garanties s'appliquent directement.

#### 3. PROCÉDURE D'INTERVENTION

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



#### AXA ASSISTANCE

C/Tarragona n° 161,  
08014 Barcelone - Espagne

Par téléphone : +33 1 70 79 07 69

#### 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.

Toute 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

C/Tarragona n° 161,  
08014 Barcelone - Espagne

## 7. 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 aux conditions spéciales.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de demander préalablement à toute avance une garantie financière d'un montant équivalent par débit de votre carte bancaire.

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.

## 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 Assurances voyage 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.



### AON FRANCE / CHAPKA ASSURANCES Gestion Sinistres

31-35 rue de la Fédération  
75717 Paris cedex 15

<http://www.chapkadirect.fr/sinistre>

Téléphone : +33 1 74 85 50 50

- 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 GÉNÉRALES

## CAP EXPLORER

CONVENTION AXA ASSISTANCE N°2243705

ANNULATION - MULTIRISQUES - ASSISTANCE - COMPLÉMENTAIRE CB

## GÉNÉRALITÉS ASSISTANCE ET ASSURANCE

### ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conventions d'assurance et d'assistance voyage, composées et régies par les conditions spéciales, 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 2. 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 3. DÉFINITIONS

#### 3.01. NOUS

INTER PARTNER ASSISTANCE, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est situé 7 boulevard du Régent, 1000 Brussels – Belgique.

#### 3.02. ACTE DE TERRORISME

Un acte y compris mais non limité à l'utilisation de la force ou la violence et/ou la menace de celle-ci, de toute personne ou groupe de personnes, agissant seul ou au nom de ou en relation avec toute organisation ou gouvernement, commis à des fins politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, y compris l'intention d'influencer un gouvernement et/ou de mettre la population, ou une partie de la population, dans la peur.

#### 3.03. 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'assurances 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).

#### 3.04. BÉNÉFICIAIRE / ASSURÉ

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

#### 3.05. 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.

#### 3.06. PROCHE

Toute personne physique que vous désignez ou un de vos ayants droit.

Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que vous.

#### 3.07. 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.

#### 3.08. FRANCE

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

#### 3.09. ÉTRANGER

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.

### 3.10. EUROPE ET BASSIN MÉDITERRANÉEN

Désigne l'Europe et le Bassin Méditerranéen :Albanie, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Kosovo, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Islande, Norvège, Liechtenstein, Suisse, Algérie, Égypte, Jordanie, Liban, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Estonie, Israël, Macédoine, Maroc, Moldavie, Monténégro, Serbie, Tunisie, Turquie, Ukraine.

### 3.11. ASIE

Brunei, Cambodge, Chine, Hong Kong, Corée du Sud, Inde, Indonésie, Japon, Laos, Macao, Malaisie, Mongolie, Myanmar, Philippines, Singapour, Sri Lanka, Taïwan, Timor oriental, Thaïlande, Vietnam, Népal.

### 3.12. 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.

### 3.13. TERRITORIALITÉ

Les garanties sont accordées dans le monde entier à l'exception des pays faisant l'objet de restriction émises par le Ministère des Affaires Étrangères de votre pays de résidence ou l'Organisation Mondiale de la Santé.

### 3.12. 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.

### 3.13. 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 (y compris COVID-19).

### 3.14. 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.

### 3.15. ÉQUIPE MÉDICALE

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

### 3.16. 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.

### 3.17. 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.

### 3.18. 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.

### 3.19. DOMMAGES MATÉRIELS GRAVES AU DOMICILE, LOCAUX PROFESSIONNELS, EXPLOITATION AGRICOLE

Lieux matériellement endommagés et devenu inhabitable 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.

### 3.20. CATASTROPHES NATURELLES

On entend par catastrophe naturelle un phénomène tel que tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une avalanche, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel à l'exception de tout événement causé par une intervention humaine directe et / ou mal attentionnée.

### 3.21. TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS

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

### 3.22. 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>re</sup> catégorie ne sont pas garantis.

### 3.23. FRANCHISE

Somme fixée forfaitairement au tableau des conditions spéciales 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.

### 3.24. 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.

### 3.25. 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.

### 3.26. CONFINEMENT

Confiner consiste à maintenir à l'isolement à domicile ou sur le lieu du séjour et à interdire tout déplacement non jugé indispensable par les autorités locales et/ou gouvernementales d'une ou de plusieurs personnes pendant une durée déterminée, pour des raisons sanitaires. Seules les autorités locales et/ou gouvernementales sont habilitées à ordonner le confinement des personnes.

### 3.27. QUARANTAINE

Isolement provisoire d'une durée déterminée, imposé aux personnes par les autorités sanitaires locales pour éviter toute propagation d'une maladie infectieuse.

### 3.28. USURE (VÉTUSTÉ)

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre. Sauf stipulation contraire au contrat, la vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1% par mois dans la limite de 80% du prix initial d'achat.

### 3.29. TÉLÉCONSULTATION

Consultation médicale par téléphone (en anglais, français, italien, espagnol, allemand) ou par visio (en anglais, français uniquement) fournie par un prestataire spécialisé et son équipe de Médecins.

## ARTICLE 4. EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

Seuls les Voyages de moins de 60 jours consécutifs sont garantis, sauf pour la garantie d'assurance annulation de Voyage qui s'applique quelle que soit la durée du Voyage.

Les dates de départ (00h00) et de retour (24h00) de Voyage, les dates (00h00) de début et de fin (24h00) de séjour pour les locations sont celles indiquées sur le bulletin d'inscription au Voyage.

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.

### 4.01. LA GARANTIE D'ASSURANCE « ANNULATION DE VOYAGE »

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 ou pour les locations, au moment de la remise des clés.

La garantie « annulation » n'est pas acquise pour les voyages dont la date de départ est prévue à moins de 10 jours de la date de souscription au contrat.

### 4.02. LES GARANTIES D'ASSISTANCE ET LES GARANTIES D'ASSURANCE HORS « ANNULATION DE VOYAGE »

Elles prennent effet à la date de départ ou de début de séjour et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour ou de fin de séjour indiquées sur le bulletin d'inscription au Voyage sauf stipulation contractuelle expresse.

En cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel pour permettre à l'Assuré de se rendre de son Domicile à son 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.



# TABLEAU DES GARANTIES

## CAP EXPLORER

CONVENTION AXA ASSISTANCE N°2243705

ANNULATION - MULTIRISQUES - ASSISTANCE - COMPLÉMENTAIRE CB

EXPLORE MULTIRISQUES	EXPLORE COMPLÉMENTAIRE CB	EXPLORE ASSISTANCE	EXPLORE ANNULATION	PRESTATIONS	MONTANTS ET PLAFONDS
				Assurance annulation	Maximum par personne : 10 000 € Maximum par événement : 40 000 €
				Franchise	Événements : • Des paragraphes 1 et 2 : une franchise de 50 € par Assuré est applicable  • Des paragraphes 3 à 24 : une franchise de 10% avec un minimum de 50 € par Assuré est applicable  • Des paragraphes 25 à 37 : une franchise de 20% avec un minimum de 50 € par Assuré est applicable
X	X		X		
				Départ impossible en cas de perturbation des transports Départ : Manquement de correspondance Annulation de voyage	Maximum 1 000 € par personne Maximum 2 000 € par personne
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 (prestations de transport uniquement)
X	X		X		
				Retard d'avion • Franchise vol régulier : 3h de retard • Franchise vol charter : 6h de retard	31 € maximum par personne / par heure de retard maximum par personne : 152 € maximum par événement : 762 €
X	X	X		Rapatriement médical	Frais réels
X	X	X		Envoi d'un médecin sur place	Frais réels
X	X	X		Immobilisation sur place	100 € par jour et maximum 10 jours
X	X	X		Prolongation de séjour sur place	100 € par jour et maximum 10 jours
X	X	X		Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation	Frais réels
X	X	X		Visite d'un proche Prise en charge des frais d'hôtel	Frais de transport Aller-retour 100 € par jour et maximum 10 jours



X	X	X	Rapatriement en cas de décès Prise en charge des frais de cercueil	Frais réels 2 300 €
X	X	X	Accompagnement du défunt Prise en charge des frais d'hôtel	Frais de transport Aller-retour 100 € par jour et maximum 4 jours
X	X	X	Retour des enfants mineurs bénéficiaires Hébergement de l'accompagnant	Billet aller retour de l'accompagnateur 100 € par jour et maximum 4 jours
X	X	X	Retour des bénéficiaires	Billet Retour
X	X	X	Assistance psychologique	3 entretiens téléphoniques par personne et par événement
X	X	X	Chauffeur de remplacement	Frais réels
X	X	X	Informations et conseils médicaux 24h/24	Frais réels
X	X	X	Retour anticipé	Billet retour ou billet aller-retour
X	X	X	Retour impossible en cas de perturbation des transports : Prolongation de séjour ou frais de transport supplémentaires	Maximum 1 000 € par personne Ou 200 € / nuitée / pers – max 5 jours
X	X	X	Envoi de médicaments à l'étranger	Frais réels
X	X	X	Transmission de messages urgents	Frais réels
X	X	X	Intervention médicale auprès d'un enfant mineur resté au domicile	Organisation et coût du transport en ambulance
X	X	X	Rapatriement différé de l'animal domestique au domicile : • Rapatriement de l'animal jusqu'au domicile • Mise à disposition d'un titre de transport	Frais réels Billet A/R
X	X	X	Organisation de services	Sans prise en charge
X	X	X	Frais médicaux à l'étranger : Asie, Australie, Canada, USA, Nouvelle Zélande Reste du Monde Europe et bassin méditerranéen Soins dentaires d'urgence Franchise	300 000 € maximum par personne 200 000 € maximum par personne 75 000 € maximum par personne 300 € maximum par personne 30 € par dossier
X	X	X	Frais de recherche et de secours	4 600 € maximum par personne maximum 23 000 € par événement
X	X	X	En cas de souscription de l'extension Alpinisme	12 000 € maximum par personne 45 000 € maximum par événement
X	X	X	Perte ou vol de documents ou d'effets personnels : • Conseils, frais d'envoi • Frais de réfection • Avance de fonds	Frais réels 152 € maximum par personne 3 000 € maximum par personne
X	X	X	Avance de caution pénale à l'étranger	Maximum 15 245 €
X	X	X	Frais d'avocat à l'étranger	Maximum 3 049 €
X	X	X	Assurance Bagages : • Objet Précieux / valeur • Franchise	2 000 € maximum par personne 10 000 € maximum par événement Limités à 50% du maximum par personne 30 € par dossier
X	X	X	Retard de livraison Bagages (vol aller uniquement)	152 € maximum par personne 762 € maximum par événement

X	X	X	<u>Assurance responsabilité Civile vie privée</u>	
			Tous dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs confondus dont :	4 500 000 € par sinistre
			• Dommages corporels autres que ceux survenus aux USA / Canada	4 500 000 € par sinistre
			• Dommages corporels survenus aux USA / Canada	1 000 000 € par sinistre
X	X	X	• Dommages matériels et immatériels consécutifs	45 000 € par sinistre avec une franchise de 150 €
			<u>Responsabilité civile locative</u>	
			• Dommages matériels et immatériels consécutifs confondus causés aux biens immobiliers et mobiliers objet du contrat de location	500 000 € par sinistre avec une franchise de 500 €
			Dont dommages causés aux biens mobiliers listés dans l'inventaire joint au contrat de location	10 000 € par sinistre avec une franchise de 500 €
X	X	X	<u>Responsabilité civile Sports et Loisirs</u>	
			• Dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis	150 000 € par événement
			• Dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis	45 000 € par événement
				10 000 € par sinistre avec une franchise de 500 €
X	X	X	<u>Défense et recours</u>	
				20 000 € par litige avec un seuil d'intervention à 380 €
			Assurance Individuelle accident DC et IP (Personne de plus de 16 ans et de moins 70 ans)	Billet Retour 20 000 € par personne
			DC et IP (Personne de moins de 16 ans et plus de 70 ans)	8 000 € par personne
X	X	X	Voyages de Compensation	Même valeur que le voyage initial
X	X	X	Assurance « interruption de voyage » Prestations non utilisées	7 000 € par personne, 29 000 € par événement
X	X	X	Aide ménagère au domicile de l'assuré en France après rapatriement	Maximum 20 h sur 15 jours
X	X	X	Garde malade au domicile de l'assuré en France après rapatriement	Maximum 20 h
X	X	X	Garde des enfants au domicile de l'assuré en France après rapatriement	Maximum 20 h ou billet aller-retour
X	X	X	Livraison de médicaments au domicile de l'assuré en France après rapatriement	Frais de livraison / une intervention par événement
X	X	X	Envoi d'un serrurier	Frais de déplacement 153 € maximum Frais de réfection des clés 153 € maximum
X	X	X	Hébergement suite à un sinistre	100 € par jour et maximum 5 jours
X	X	X	Téléconsultation médicale	2 téléconsultations par voyage pour l'ensemble des assurés



# CONDITIONS GÉNÉRALES

## CAP EXPLORER

CONVENTION AXA ASSISTANCE N°2243705

ANNULATION - MULTIRISQUES - ASSISTANCE - COMPLÉMENTAIRE CB

## LES GARANTIES D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE

### ARTICLE 5. DÉFINITION DES GARANTIES

#### ANNULATION VOYAGE

#### 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

##### ÉVÉNEMENT FORTUIT GARANTI

Toute situation prévue ci-après, à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

##### ÉVÉNEMENT MAJEUR À DESTINATION

Trois causes peuvent, au sens du présent contrat, être susceptibles de constituer un événement majeur à destination :

- Des événements climatiques majeurs en intensité répondant aux conditions cumulatives suivantes : événements climatiques tels les inondations par débordements de cours d'eau, inondations par ruissellement, inondations et chocs mécaniques liés à l'action des vagues, inondations dues aux submersions marines, coulées de boues et laves torrentielles, raz de marée, tremblements de terre, séismes, éruptions volcaniques, vents cycloniques, tempêtes présentant une intensité anormale et ayant donné lieu à un arrêté de catastrophes naturelles s'il est survenu en France, ou ayant occasionné des dégâts matériels et/ou humains de grande ampleur s'il est survenu à l'Étranger ;
- Des événements sanitaires majeurs dans le pays ou la zone de destination recensés par l'Organisation Mondiale de la Santé et entraînant un risque pandémique ou épidémique ;
- Des événements politiques majeurs en intensité et durée entraînant soit des perturbations graves de l'ordre intérieur établi au sein d'un État soit des conflits armés entre plusieurs États ou au sein d'un même État entre groupes armés. Sont visés notamment les zones ou pays formellement déconseillés par le Ministère des Affaires étrangères et européennes français.

#### FRAIS D'ANNULATION

Désigne le prix du Voyage maintenu à la charge de l'Assuré, déterminé par le barème des frais d'annulation ou de modifications qui figure sur les Conditions Particulières fixées par l'organisateur de Voyage, à la date de survenance de l'Événement fortuit garanti en cas d'annulation ou de modification du Voyage et pour lesquels l'Assuré ne peut prétendre au remboursement.

**Ne sont pas compris dans les Frais d'annulation, les taxes portuaires et aéroportuaires, les primes d'assurance, les frais de visa et les frais de dossier éventuellement retenus par le voyageur.**

#### 2. 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 voyage, rendue nécessaire pour la réalisation d'un Événement fortuit garanti ci-après.

#### 3. 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 aux conditions spéciales 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).

#### 4. DATE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à la date de souscription du contrat et cesse automatiquement à la date du départ indiquée dans les Conditions Particulières ou le bulletin d'inscription au Voyage.

#### 5. PLAFONDS DE LA GARANTIE

Le montant indemnisé ne peut excéder 10 000 € par Assuré et 40 000 € par Événement fortuit garanti.

## 6. FRANCHISE

Pour les événements fortuits garantis visés :

Aux paragraphes 1 et 2 : une franchise de 50 € par Assuré est applicable.

Aux paragraphes 3 à 24 : une franchise de 10% avec un minimum de 50 € par Assuré est applicable.

Aux paragraphes 25 à 37 : une franchise de 20% avec un minimum de 50 € par Assuré est applicable.

## 7. ÉVÉNEMENTS FORTUITS GARANTIS

Pour bénéficier de cette garantie, l'annulation ou la modification du Voyage signifiée à l'organisateur avant le début du Voyage, doit avoir pour motivation la survenance postérieure à la souscription du contrat d'un des événements suivants :

7.1. En cas d'accident corporel grave ou une maladie grave (y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription de la présente convention, ainsi que toute maladie infectieuse) ou en cas de décès :

- 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 ;
- 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).

7.2. 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.

7.3. En cas de contre-indication de vaccination et/ou des suites de vaccinations obligatoires pour votre Voyage.

7.4. 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.

7.5. En cas d'accident grave, de maladie grave ou de décès de la personne chez laquelle vous deviez séjourner ou en cas de dommages matériels importants survenus au domicile de cette même personne.

7.6. 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.

7.7. En cas de complication nette et imprévisible de votre état de grossesse, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites.

7.8. 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.

7.9. En cas d'hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs pour un état dépressif, une maladie psychique, nerveuse ou mentale.

7.10. 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.

7.11. Si vous devez être convoqué à un examen de rat-trapage 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.

7.12. 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.

7.13. En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par Pôle emploi devant débiter avant votre retour de voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle emploi 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.

7.14. En cas de votre divorce ou de votre séparation enregistrée au greffe du tribunal à condition que la date de l'enregistrement soit postérieure à la date de souscription de la présente convention.

7.15. En cas de refus de votre visa touristique attesté par les autorités du pays choisi pour le voyage 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.

7.16. 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.

7.17. 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.

7.18. Si un accident de transport public de voyageurs utilisé pour votre préacheminement 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.

7.19. 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.

7.20. 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.

7.21. 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.

7.22. 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 9 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 ».

7.23. 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.

7.24. 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.

7.25. En cas d'annulation du vol de départ par la compagnie aérienne (à condition que la compagnie soit dans l'incapacité de proposer un autre départ dans les 24 heures).

7.26. En cas d'annulation d'un événement (notamment spectacle, événement sportif, manifestation, festival...) autour duquel le Voyage de l'Assuré était organisé et auquel l'Assuré avait prévu initialement de se rendre, mentionné sur le Contrat.

7.27. En cas d'incapacité de l'Assuré, sur contre-indication médicale, de pratiquer une activité physique, sportive, de loisirs autour de laquelle le Voyage était organisée.

7.28. En cas de défaut ou d'excès d'enneigement uniquement dans les stations 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.

## 8. ÉVÉNEMENTS EN TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES ET ÉVÉNEMENTS EXCEPTIONNELS

Par dérogation à toutes dispositions contraires et exclusions du présent Contrat, nous garantissons le remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du Voyage au moment de la réservation du voyage en application de ses conditions générales lorsque cette annulation, notifiée avant le départ, est consécutive à la survenance, après la souscription au présent contrat d'un événement extérieur, soudain, imprévisible et justifié, indépendant de votre volonté, et notamment de l'un des événements suivants :

La présente garantie ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du séjour par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

8.1. En cas d'attentat, d'acte de terrorisme, ou de Catastrophe Naturelle sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :

- L'événement est survenu dans les trente (30) jours précédant le départ ;
- L'événement a entraîné des dommages matériels ou corporels dans la ou les villes de destination du séjour assuré ou dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature.

8.2. Si le Voyage de l'Assuré est annulé à la suite d'une grève du personnel navigant et ou du personnel au sol de la compagnie aérienne régulière, low cost, ou charter et/ou du personnel de l'aéroport, à condition qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé dans les règles imposées par la législation en vigueur au moment de la souscription du présent Contrat.

8.3. En cas de fermeture de l'espace aérien. L'espace aérien est fermé sur recommandation ou sur ordre d'un gouvernement ou d'une administration chargée des transports.

8.4. En cas d'Événement majeur à destination entraînant une forte dégradation des conditions de voyage de l'Assuré dans la ou les ville(s) de destination. La garantie est acquise à l'Assuré 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 ;
- La date du départ de l'Assuré est prévue moins de trente (30) jours après la date de survenance de l'événement.

8.5. En cas de Catastrophe naturelle empêchant votre départ de votre lieu ou pays de résidence. La garantie est acquise lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- L'événement a entraîné des dommages matériels et/ou corporels empêchant le départ du pays de résidence de l'assuré ;
- La date du départ de l'Assuré est prévue moins de trente (30) jours après la date de survenance de l'événement.

8.6. En cas d'épidémie ou de risque sanitaire dans la ou les ville(s) de destination mettant fortement en péril la santé de l'Assuré. La garantie est alors acquise à sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :

- L'événement survenu dans les 30 jours précédant le départ a entraîné des dommages corporels dans la ou les villes de destination du séjour assuré ou dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature.

8.7. En cas de restrictions de voyages émises par le Ministère des Affaires étrangères de votre pays de résidence ou par l'OMS ou que les autorités locales refusent l'entrée sur le territoire sous réserve que le séjour ait été réservé avant l'annonce des restrictions de l'OMS et/ou le Ministère des Affaires étrangères.

8.8. En cas de mise en quarantaine avant départ.

8.9. Au départ, si l'accès à l'embarquement vous est refusé suite à un contrôle thermique (ou autre contrôle sanitaire) mis en place par les autorités ou le transporteur, nous prendrons en charge les prestations non remboursables dans la limite des montants du tableau des garanties (à l'exclusion du billet de transport pour lequel l'accès vous a été refusé).

## 9. EXCLUSIONS

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables. En outre, sont exclues, les annulations consécutives à l'un des événements ou circonstances suivantes :

- Les Atteintes corporelles (accident ou maladie) ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription du présent Contrat.
- Les pathologies ayant fait l'objet d'une hospitalisation ou hospitalisation au Domicile dans les trente (30) jours précédant la réservation du Voyage.
- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de Voyage.
- 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.
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du Voyage de l'Assuré.
- 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.
- Les événements survenus entre la date d'inscription au voyage et la date de souscription de la présente convention.
- L'état dépressif, les maladies psychiques, nerveuses, mentales n'entraînant aucune hospitalisation ou une hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs.
- 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.
- Tout acte non déclaré comme un acte de terrorisme ou tout acte déclaré comme un acte de guerre, déclarée ou non par le Ministère Français des Affaires Étrangères.
- L'annulation liée à des restrictions de voyage résultants directement d'une déclaration de pandémie par l'OMS ou d'un événement connu au moment de l'achat du séjour.
- L'annulation liée à une maladie sans justificatif médical émis par un médecin.
- Le remboursement de tout ou partie du voyage ayant fait l'objet d'un remboursement total ou partiel de la part de l'organisateur du voyage ou de la compagnie de transport, et ce, quelque soit le mode de remboursement (virement, cash, à-valoir, voucher...).

## 10. 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 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 dans « Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance » ;

• 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.

## 11. 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.



## DÉPART IMPOSSIBLE

### 1. OBJET

La présente garantie couvre les frais que vous avez engagés à la suite de perturbation des transports et pour lesquels vous pouvez justifier d'avoir demandé et de n'avoir pu obtenir de remboursement de la part du transporteur ou du tour opérateur sollicités en première instance. Seuls les frais justifiés par des factures pourront faire l'objet d'un remboursement.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de garanties similaires dont vous pouvez bénéficier par ailleurs auprès du transporteur, de l'agence de voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de cartes de paiement.

### 2. DÉFINITIONS

#### PERTURBATION DES TRANSPORTS

Incapacité de votre transporteur ou de votre organisateur de voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport de départ à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage.

#### ÉVÉNEMENTS COUVERTS

Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade, et activité volcanique.

#### FRAIS PRÉPAYÉS

Les frais réglés avant votre départ pour votre voyage : forfait ou vol sec y compris la location de voiture, le stationnement sur le lieu de départ, le(s) excursion(s), l'hébergement à l'aéroport, l'accès aux salons d'aéroport.

Par forfait on entend : toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée :

- a) le transport
- b) le logement

### 3. PRESTATIONS FOURNIES ET FRAIS PRIS EN CHARGE LORS DE VOTRE TRAJET ALLER

1. Si vous manquez une correspondance sur un moyen de transport public de voyageurs initialement prévu en raison de Perturbation des transports vous obligeant à prendre d'autres dispositions pour atteindre votre destination finale, nous prenons en charge, dans la limite de 1 000 € par personne, les frais de transport et d'hébergement supplémentaires que vous avez engagés et qui n'auront pu être remboursés par ailleurs. Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée.

2. Si votre trajet international est annulé par le transporteur en raison de Perturbation des transports et si aucune alternative ne vous est proposée :

- Si vous décidez d'annuler votre voyage et que vous n'avez pas pu être remboursé par ailleurs, nous prenons en charge les Frais prépayés de votre voyage non effectué à concurrence de 2 000 € par personne, les frais d'excursions étant limités à 250 € ;

- Si vous décidez de modifier les dates de votre voyage, nous prenons en charge les frais de modification de réservation auprès de l'organisateur de voyage, à concurrence de 200 € par personne.

### 4. EXCLUSIONS

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables à l'exception des exclusions relatives aux catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la présente garantie.

En outre, sont exclus les sinistres découlant directement ou indirectement :

- a) De tout événement couvert par cette garantie dès lors qu'il est connu ou annoncé publiquement à la date de réservation du voyage ou de souscription de la présente garantie (si elle est postérieure à la date de réservation du voyage).
- b) D'un aéronef ou navire retiré du service (temporairement ou non) pour une raison indépendante des événements couverts sur recommandation de l'Autorité de l'aviation civile, d'une Administration portuaire ou d'un organisme similaire quel que soit son pays d'origine.
- c) D'un refus à l'embarquement pour cause de consommation de drogues, d'alcool ou des comportements violents ou indisciplinés de votre part ou de la part d'une personne vous accompagnant.
- d) D'un refus à l'embarquement en raison de votre incapacité à fournir un passeport valide, visa ou autres documents requis par le transporteur ou ses représentants.

Ne donnent pas lieu à prise en charge ni à remboursement :

- 1. Les taxes de l'aéroport de départ.
- 2. Les billets réglés avec des « miles » acquis à travers un programme de fidélité.
- 3. Les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point.
- 4. Les frais que vous avez engagés pour lesquels vous avez reçu ou allez recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraîchissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement.
- 5. Les frais de transport ou d'hébergement que vous avez engagés dès lors que le transporteur ou le voyageur vous a offert une alternative raisonnable et que vous l'avez refusée.
- 6. Les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant votre voyage.
- 7. Les frais que vous avez engagés alors que votre opérateur ou les autorités locales n'ont pas jugé qu'il était nécessaire de s'écarter du programme initialement prévu dans votre forfait.
- 8. Les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

### 5. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez avertir notre Service Gestion des Assurances Voyages 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 en vous conformant à la procédure décrite dans « Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance ».

En cas d'annulation de voyage, vous devez avertir l'organisateur de voyage de votre annulation dès la survenance dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration auprès de l'organisateur de voyage.

La 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 ;
- Si vous manquez une correspondance : une attestation du transporteur ou de son représentant précisant le motif et la durée du retard, l'heure initialement prévue d'arrivée à l'aéroport de correspondance, l'heure initialement prévue de départ du vol de correspondance, l'heure effective d'arrivée à l'aéroport de correspondance ;
- Si votre trajet est annulé : la confirmation écrite de l'annulation et de son motif établie par le transporteur ou son représentant ;
- Si le vol est retardé ou rerouté : une attestation du transporteur ou de son représentant précisant le motif et la durée du retard ainsi que l'heure initiale prévue du départ et l'heure effective du départ ;
- Une copie du courrier mentionnant le refus d'indemnisation des frais dont vous pouvez bénéficier par ailleurs (transporteur, Tour Opérateur ou agence de voyages, émetteur de cartes de paiement...) ou une copie des justificatifs des frais pris en charge par ces organismes ;
- L'original du billet et du bulletin d'inscription au voyage ;
- L'original du billet non utilisé, le cas échéant ;
- La confirmation de réservation et la facture d'annulation de l'organisateur de voyage ;
- Les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

## 6. MODALITÉS D'APPLICATION

1. En cas d'annulation, notre prise en charge sera limitée aux frais d'annulation facturés par l'organisme de voyages sans pouvoir dépasser le plafond défini article 3 des présentes.
2. Les frais supplémentaires doivent être d'un standing similaire à celui du voyage initial prépayé.
3. Vous devez obtenir (à vos propres frais) la confirmation écrite de l'annulation (du retard – nombre d'heures – ou de l'impossibilité d'embarquement) et de son motif établie par le Transport Public de Voyageurs ou son représentant.
4. Vous devez adresser au transporteur une demande d'indemnisation pour votre billet non utilisé conformément aux termes de son contrat et/ou (le cas échéant) de la réglementation européenne (ou de réglementations équivalentes) sur les droits des passagers aériens en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de vols.
5. Les frais engagés ne peuvent faire l'objet d'une demande de prise en charge qu'au titre d'une seule des garanties décrites dans le présent document.
6. Les reçus et factures détaillées doivent être conservés comme justificatifs.

## 7. REMBOURSEMENT

Le remboursement des frais engagés est adressé directement à votre attention ou à celle de vos ayants droit ou à toute autre personne sur demande expresse et écrite de votre part.

## AVION MANQUÉ & RETARD D'AVION

### AVION MANQUÉ

#### 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 ».

### RETARD D'AVION

#### 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 d'arrivée annoncée sur le billet de l'Assuré ou sur son certificat d'adhésion et l'heure effective à laquelle l'avion arrive à l'aéroport de destination, 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'Official Airlines 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 d'arrivée 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 « Official Airlines 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 aux conditions spéciales.

## 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 dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite dans « Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance ».

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 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 24h 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 sur – réservation.
- 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 » et « Avion manqué ».

## RETOUR IMPOSSIBLE

### 1. OBJET

La présente garantie couvre les frais que vous avez engagés à la suite de perturbation des transports et pour lesquels vous pouvez justifier d'avoir demandé et de n'avoir pu obtenir de remboursement de la part du transporteur ou du tour opérateur sollicités en première instance. Seuls les frais justifiés par des factures pourront faire l'objet d'un remboursement.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de garanties similaires dont vous pouvez bénéficier par ailleurs auprès du transporteur, de l'agence de voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de cartes de paiement.

### 2. DÉFINITIONS

#### PERTURBATION DES TRANSPORTS

Incapacité de votre transporteur ou de votre organisateur de voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport de retour à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage.

#### ÉVÉNEMENTS COUVERTS

Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade, et activité volcanique, confinement ou événement sanitaire à destination (déclaré par les autorités locales).

### 3. PRESTATIONS FOURNIES ET FRAIS PRIS EN CHARGE LORS DE VOTRE VOYAGE RETOUR

Lorsque le transport public de voyageurs sur lequel vous avez une réservation est annulé, rerouté ou subit un retard de plus de 12 heures suivant l'heure indiquée sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, en raison de perturbation des transports, si vous devez prolonger votre séjour sur place ou prendre de nouvelles dispositions pour rejoindre votre pays de domicile, nous prenons en charge, dans la limite de 1 000 € par personne ou de 200 € par nuitée et par personne dans la limite de 5 nuits maximum, les frais supplémentaires de transport et d'hébergement qui n'auront pas pu être remboursés par ailleurs. Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée.

Par dérogation à l'article « Effet et durée des garanties », lorsque vous êtes obligés de prolonger votre séjour sur place, les garanties d'assistance aux personnes sont prolongées dans la limite de 5 jours maximum.

### 4. EXCLUSIONS

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables à l'exception des exclusions relatives aux catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la présente garantie.

En outre, sont exclus les sinistres découlant directement ou indirectement :

- De tout événement couvert par cette garantie dès lors qu'il est connu ou annoncé publiquement à la date de réservation du voyage ou de souscription de la présente garantie (si elle est postérieure à la date de réservation du voyage).
- D'un aéronef ou navire retiré du service (temporairement ou non) pour une raison indépendante des événements couverts sur recommandation de l'Autorité de l'aviation civile, d'une Administration portuaire ou d'un organisme similaire quel que soit son pays d'origine.
- D'un refus à l'embarquement pour cause de consommation de drogues, d'alcool ou des comportements violents ou indisciplinés de votre part ou de la part d'une personne vous accompagnant.
- D'un refus à l'embarquement en raison de votre incapacité à fournir un passeport valide, visa ou autres documents requis par le transporteur ou ses représentants.

Ne donnent pas lieu à prise en charge ni à remboursement :

- Les taxes de l'aéroport.
- Les billets réglés avec des « miles » acquis à travers un programme de fidélité.
- Les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point.
- Les frais que vous avez engagés pour lesquels vous avez reçu ou allez recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraîchissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement.
- Les frais de transport ou d'hébergement que vous avez engagés dès lors que le transporteur ou le voyageur vous a offert une alternative raisonnable et que vous l'avez refusée.
- Les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant votre voyage.

- Les frais que vous avez engagés alors que votre opérateur ou les autorités locales n'ont pas jugé qu'il était nécessaire de s'écarter du programme initialement prévu dans votre forfait.
- Les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

### 5. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez avertir notre Service Gestion des Assurances Voyages 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 en vous conformant à la procédure décrite dans « Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance ».

- 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 ;
- Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

La 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 ;
- Si votre trajet est annulé : la confirmation écrite de l'annulation et de son motif établie par le transporteur ou son représentant ;
- Si le vol est retardé ou rerouté : une attestation du transporteur ou de son représentant précisant le motif et la durée du retard ainsi que l'heure initiale prévue du départ et l'heure effective du départ ;
- Une copie du courrier mentionnant le refus d'indemnisation des frais dont vous pouvez bénéficier par ailleurs (transporteur, Tour Opérateur ou agence de voyages, émetteur de cartes de paiement...) ou une copie des justificatifs des frais pris en charge par ces organismes ;
- L'original du billet et du bulletin d'inscription au voyage ;
- L'original du billet non utilisé, le cas échéant ;
- Les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

### 6. MODALITÉS D'APPLICATION

1. Les frais supplémentaires doivent être d'un standing similaire à celui du voyage initial prépayé.
2. Vous devez obtenir (à vos propres frais) la confirmation écrite de l'annulation (du retard – nombre d'heures – ou de l'impossibilité d'embarquement) et de son motif établie par le Transport Public de Voyageurs ou son représentant.
3. Vous devez adresser au transporteur une demande d'indemnisation pour votre billet non utilisé conformément aux termes de son contrat et/ou (le cas échéant) de la réglementation européenne (ou de réglementations équivalentes) sur les droits des passagers aériens en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de vols.
4. Les reçus et factures détaillées doivent être conservés comme justificatifs.

## 7. REMBOURSEMENT

Le remboursement des frais engagés est adressé directement à votre attention ou à celle de vos ayants droit ou à toute autre personne sur demande expresse et écrite de votre part.

### ASSISTANCE

#### ASSISTANCE MÉDICALE

##### TRANSPORT RAPATRIEMENT

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.

##### ENVOI D'UN MÉDECIN SUR PLACE

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.

##### IMMOBILISATION SUR PLACE

Si vous êtes hospitalisés 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 aux conditions spéciales.

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

##### PROLONGATION DE SÉJOUR SUR PLACE

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 aux conditions spéciales.

Cette garantie est également acquise si l'Assuré est mis en quarantaine suite à un événement sanitaire dans le pays de destination.

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

##### RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DU VOYAGE APRÈS CONSOLIDATION

À 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.

##### VISITE D'UN PROCHE

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 aux conditions spéciales.

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 ».

##### RAPATRIEMENT EN CAS DE DÉCÈS

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 aux conditions spéciales.

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.

## ACCOMPAGNEMENT DU DÉFUNT

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 aux conditions spéciales.

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

## RETOUR DES ENFANTS MINEURS BÉNÉFICIAIRES

Suite à une atteinte corporelle grave ou à un 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 aux conditions spéciales.

## RETOUR DES BÉNÉFICIAIRES

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 bénéficiaire ou de deux personnes maximum également bénéficiaires sans lien de parenté vous accompagnant.

## ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE PAR TÉLÉPHONE

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.

## CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

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 :

- À 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.

## ASSISTANCE VOYAGEUR

### INFORMATIONS ET CONSEILS MÉDICAUX

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 conseillerions de consulter votre médecin traitant.

## RETOUR ANTICIPÉ

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, 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 ;
- La demande officielle et expresse de votre gouvernement d'un retour en urgence dans votre pays de résidence. Cet événement est limité à la modification de votre billet retour initial ou à la prise en charge d'un nouveau billet en classe économique si celui-ci n'est pas modifiable. Dans ce dernier cas, toute somme issue de l'annulation du billet initial devra être restituée à l'Assureur.

En l'absence de trafic aérien, l'assureur ne pourra être tenu pour responsable de l'impossibilité de votre retour.

#### ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

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 dans « Que devez-vous faire quand vous avez besoin de nous ? Pour la mise à disposition d'une avance ».

#### TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

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.

#### INTERVENTION MÉDICALE AUPRÈS D'UN ENFANT MINEUR RESTÉ AU DOMICILE

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 informés 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.

#### RAPATRIEMENT DIFFÉRÉ DE L'ANIMAL DOMESTIQUE

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.



## EXCLUSIONS AUX GARANTIES D'ASSISTANCE

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 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 suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né.
- Les interruptions volontaires de grossesse.
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif.
- De 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.

## FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux et/ ou d'hospitalisation consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'étranger pendant la période d'adhésion, et restant à votre charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et / ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou 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.

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.

### 2. CONDITIONS ET MONTANT DE LA GARANTIE

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation ;

- La garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une atteinte corporelle grave, survenue et constatée à l'étranger ;
- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'étranger pendant la période de validité de la souscription ;
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au bénéficiaire ou à toute personne agissant en son 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.

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties sous déduction de la franchise absolue de 30 € par dossier.

La prise en charge des frais dentaires est limitée à 300 € par personne.

### 3. EXCLUSIONS

Les exclusions communes à toutes les garanties et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables.

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

- Engagés dans votre pays de Domicile.
- De vaccination.
- De prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact.
- De traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident.
- De cures, séjours en maison de repos et de rééducation.
- Lorsque l'assuré a entrepris son voyage malgré les restrictions du Ministère des affaires étrangères de son pays de résidence.

### 4. MODALITÉS D'APPLICATION

Vous devez nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- La nature, les circonstances, la date et le lieu de survenue 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 organisme payeur concerné ;
- 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 sa 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.

À défaut de nous fournir toutes ces pièces, nous ne pourrions procéder au remboursement.

#### Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger

En cas d'hospitalisation, et à votre demande, nous pouvons procéder à l'avance pour votre compte dans la limite des montants indiqués à l'article « Conditions et montant de la garantie » contre remise d'une « déclaration de frais d'hospitalisation » vous engageant sur les démarches à suivre.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander ou à vos ayants droit soit une empreinte de sa carte bancaire, soit un chèque de caution.

À compter de la réception des factures de frais médicaux envoyés par nos services, vous vous engagez alors à effectuer ces démarches auprès des organismes de prévoyance sous 15 jours. Sans réponse de votre part dans un délai de 3 mois, nous serons en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour votre compte majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

## 5. CONSEIL AUX VOYAGEURS

Si vous dépendez du régime de la Sécurité Sociale, nous vous conseillons de vous munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou du formulaire E101 disponibles 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.

### EXTENSION ALPINISME

Vous êtes garantis pour la pratique de l'alpinisme, la varappe et l'escalade jusqu'à 6 000 mètres d'altitude. La couverture ne s'applique qu'à condition d'être toujours accompagné par un professionnel.

L'extension Alpinisme ne s'applique qu'aux courses de difficulté F, PD et AD (exclusions des niveaux de difficulté supérieurs à AD). Pour la varappe et l'escalade elle s'applique uniquement jusqu'au niveau 6 (exclusions des niveaux 7 à 9).

#### Catégories alpinisme :

F : Facile

PD : Peu difficile

AD : Assez difficile

#### Catégories varappe et escalade :

**De 3 à 5**, les voies sont faciles. Accessibles à tous, avec un minimum de condition physique.

**De 5 à 6**, perfectionnement pour des grimpeurs réguliers ou des débutants avec une bonne forme physique.

**De 6a à 6c**, niveau plus difficile. Niveaux pour bons grimpeurs s'entraînant plusieurs fois par semaine.

**De 7a à 7c**, niveau très difficile. Ces voies sont réservées aux très bons grimpeurs. Elles demandent force, technique, habileté et un entraînement régulier.

**De 8a à 9c**, très haut niveau pour les professionnels et les meilleurs grimpeurs pratiquant presque tous les jours avec un entraînement spécifique.

Le plafond de la couverture Frais de recherche et de secours est porté à 12 000 € par personne et 45 000 € par événement pour tous les sports couverts par la police.

## FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

### 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 aux conditions spéciales avec pour maximum le montant prévu par événement quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés. La garantie intervient en complément ou après épuisement 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 dans « Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance ».

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.

### ASSISTANCE EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE DOCUMENTS OU EFFETS PERSONNELS

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 aux conditions spéciales ;
- 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 dans « Que devez-vous faire quand vous avez besoin de nous ? Pour la mise à disposition d'une avance ».

## À VOTRE RETOUR

- Nous vous remboursons les frais de réfection de votre passeport à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales ;
- 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 dans « Que devez-vous faire quand vous avez besoin de nous ? Procédure de remboursement des frais que vous avez engagés au titre des garanties d'assistance ».

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.

## ASSISTANCE JURIDIQUE

À 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.

## AVANCE DE CAUTION PÉNALE

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 aux conditions spéciales.

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 dans « Que devez-vous faire quand vous avez besoin de nous ? Pour la mise à disposition d'une avance ».

## FRAIS D'AVOCAT

Nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

## ORGANISATION DE SERVICES

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 24H 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 dans « Que devez-vous faire quand vous avez besoin de nous ? Pour la mise à disposition d'une avance ».

## BAGAGES

## PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DE BAGAGES

### 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, radio-phoniques, 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 aux conditions spéciales.

Les objets de valeur et les objets précieux ne sont couverts qu'à hauteur de 50% du montant indiqué aux conditions spéciales.

### 4. FRANCHISE

Une franchise dont le montant figure aux conditions spéciales 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 dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite dans « Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance » 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 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 pas 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).

## RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES DE PLUS DE 24H

### 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 aux conditions spéciales.

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 dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite dans « Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance ».

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 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.

## VOYAGE DE COMPENSATION & INTERRUPTION DE VOYAGE

## VOYAGE DE COMPENSATION

### 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.

## 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 vos 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 la cadre de la garantie « Interruption de voyage ».

## INTERRUPTION DE VOYAGE

### 1. 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.

Pour les formules Multirisques, Complémentaire CB et Assistance, 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.

Pour la formule Annulation, vous êtes dédommagé si les événements générateurs définis au paragraphe 3 de la présente garantie ont fait l'objet d'un rapatriement médical organisé par un assistant.

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 ».

### 2. 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 aux conditions spéciales.

## 3. 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 ;
- L'interruption prématurée de votre voyage suite à un problème sanitaire dans le pays de destination, seulement sur demande officielle et expresse de votre gouvernement de quitter le pays.

## 4. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

• Vous, ou un de vos ayants droit, devez nous adresser 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 dans « Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance ».

• 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.

## RESPONSABILITÉ CIVILE

### 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE

#### ASSURÉ

Le Bénéficiaire, défini à « l'Article 4. Définitions » de la présente convention, et toute personne dont il est civilement responsable en vertu du droit commun.

Pour la Responsabilité Civile locative, il est précisé que le colocataire est également Assuré.

#### DÉGÂTS DES EAUX

Toute fuite accidentelle, débordement de conduites non souterraines et de tout appareil à effet d'eau.

#### DOMICILE

Il est situé en France, dans un pays de l'Union Européenne ou en Suisse.

#### DOMMAGE CORPOREL

Toute atteinte à l'intégrité physique des personnes.

#### DOMMAGE IMMATÉRIEL CONSÉCUTIF

Tout dommage autre que corporel ou matériel qui est la conséquence directe des Dommages corporels ou matériels garantis.

#### DOMMAGE MATÉRIEL

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou d'une substance ; toute atteinte physique à des animaux. Le vol n'est pas assimilé à un dommage matériel.

#### EXPLOSION

L'action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeurs.

#### FAIT DOMMAGEABLE

Par Fait dommageable, on entend le fait, l'acte ou l'événement à l'origine des Dommages subis par la victime.

#### INCENDIE

La combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

#### LITIGE

La situation conflictuelle ou différend qui conduit l'Assuré à faire valoir un droit, ou à se défendre devant une juridiction, répondant aux conditions de la garantie « Défense pénale et Recours ».

#### SÉJOUR

Tout déplacement réalisé à titre privé ou professionnel soit dans un bâtiment d'habitation construit et couvert en matériaux durs, soit dans un camping, soit dans une chambre d'hôtel ou une pension, occupé à titre temporaire.

#### SINISTRE

Ensemble des Dommages imputables à un même fait générateur, de nature à entraîner l'application de la présente garantie.

#### TIERS

Toute personne autre que l'Assuré.

#### VOYAGE

Parcours à titre privé ou professionnel, du lieu de Domicile au lieu de séjour et vice-versa.

### 2. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

#### OBJET DE LA GARANTIE

La garantie couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peuvent lui incomber à l'Étranger, en application de la législation ou de la jurisprudence du pays dans lequel il se trouve, en raison des Dommages corporels, matériels, et immatériels consécutifs, résultant d'un accident survenu au cours de sa vie privée et causés à un tiers par son propre fait, le fait des choses ou des animaux dont il a la garde.

Toutefois, la présente garantie ne peut en aucune manière se substituer à celle qui, à l'Étranger, serait à souscrire, conformément à la législation locale en vigueur, auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

#### MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie est accordée dans la limite des plafonds figurant dans le tableau ci-après, étant entendu que la limite par sinistre constitue le montant maximum garanti pour un même événement, tous Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs confondus et ce quelque soit le nombre de victimes.

Lorsqu'un même sinistre met en jeu simultanément différentes garanties, l'engagement maximum de l'Assureur n'excède pas pour l'ensemble des Dommages le plus élevé des montants prévus pour ces garanties.

NATURE DES GARANTIES	LIMITES PAR SINISTRE	FRANCHISE PAR SINISTRE
Tous Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs confondus	4 500 000 €	–
DONT :		
Dommages corporels autres que ceux survenus aux USA/ CANADA	4 500 000 €	–
Dommages corporels survenus aux USA/CANADA	1 000 000 €	–
Dommages matériels et immatériels consécutifs	45 000 €	150 €

Il est précisé que ces montants interviendront :

- En excédent des montants de garanties 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 ou lorsque l'Assuré ne bénéficie d'aucun contrat par ailleurs.

### 3. RESPONSABILITÉ CIVILE LOCATIVE

#### OBJET DE LA GARANTIE

La garantie couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peut lui incomber en raison des Dommages matériels et immatériels causés par un incendie, des explosions de jets de flammes ou d'étincelles, des dégâts des eaux survenant au cours du séjour de moins de 30 jours consécutifs ou de la location de vacances d'une durée inférieure à 30 jours consécutifs :

- Aux biens immobiliers, objet du contrat de location ;
- Aux biens mobiliers se trouvant à l'intérieur du logement loué en meublé, listés dans l'inventaire joint au contrat de location.

Vis à vis :

- Du propriétaire des locaux loués ou occupés :
  - Pour les Dommages matériels causés à son immeuble et au mobilier des locaux que l'Assuré occupe,
  - Pour les loyers dont il est privé et la perte d'usage des locaux qu'il occupe,
  - Pour les Dommages matériels subis par les autres locataires qu'il est tenu d'indemniser (troubles locatifs) ;
- Des voisins et des tiers :
  - Pour les Dommages matériels et immatériels qu'ils subissent lorsque ces Dommages résultent d'un incendie ou d'un dégât des eaux.

Toutefois, la présente garantie ne peut en aucune manière se substituer à celle qui, à l'Étranger, serait à souscrire, conformément à la législation locale en vigueur, auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérées.

#### MONTANT DE LA GARANTIE

Cette garantie s'exerce à concurrence des montants suivants :

NATURE DES GARANTIES	LIMITES PAR SINISTRE	FRANCHISE PAR SINISTRE
DOMMAGES MATÉRIELS ET IMMATÉRIELS CONSÉCUTIFS CONFONDUS causés aux bien immobiliers et mobiliers, objet du contrat de location	500 000 € (y compris les frais de dépense et de procédure en cas de sinistre garanti)	500 €
DONT :		
Dommages causés aux bien mobiliers listés dans l'inventaire joint au contrat de location	10 000 €	500 €

L'engagement maximum de l'Assureur ne pourra excéder 750 000 € par année d'assurance, pour l'ensemble des locations.

Il est précisé que ces montants interviendront :

- En excédent des montants de garanties 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 ou lorsque l'Assuré ne bénéficie d'aucun contrat par ailleurs.

### 4. DÉFENSE ET RECOURS

#### DÉFENSE DES INTÉRÊTS CIVILS

Cette garantie a pour objet, à l'Étranger :

- La défense de l'Assuré devant toute juridiction en raison de poursuites ou réclamations susceptibles de mettre en jeu la responsabilité civile de la présente convention ;
- Et la prise en charge des frais de justice et des honoraires d'un mandataire saisi d'un commun accord en cas d'action judiciaire.

L'Assureur intervient lorsque le litige dépasse le seuil d'intervention défini au paragraphe « d – Montant de la garantie Défense et Recours » et dans la limite des plafonds définis au même paragraphe.

Ne sont pas garanties :

- Les actions en défense qui ne seraient pas liées aux activités et aux risques garantis ;
- Les actions de nature pénales, sauf application du paragraphe « b – Défense Pénale et Recours » ci-après.

Lorsque l'action s'exerce en même temps dans l'intérêt de l'Assureur, c'est-à-dire, lorsque des Dommages sont garantis au titre du présent contrat et sont supérieurs à la Franchise indiquée au paragraphe « d- Montant de la garantie défense et recours ».

#### DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS

##### Défense pénale

La garantie s'applique à la prise en charge et à l'organisation de la défense de l'Assuré, lorsqu'il est cité pénalement devant une juridiction d'un des pays où la garantie s'exerce, et que cette citation porte sur des Dommages garantis au titre du présent contrat et supérieurs au seuil d'intervention.

L'Assureur s'engage à assumer la défense de l'Assuré dans les mêmes conditions et limites que pour la défense civile prévue au paragraphe ci-dessus.

##### Recours

L'Assureur présente une réclamation auprès d'un tiers responsable en vue d'obtenir la réparation à l'amiable du préjudice de l'Assuré consécutif à un événement garanti par la présente convention, dans la mesure où le montant du litige excède le seuil d'intervention défini au paragraphe « d-Montant de la garantie défense et recours ».

## Prestations fournies et frais pris en charge

À l'occasion de la survenance d'un litige garanti, l'Assureur s'engage à :

- Fournir à l'Assuré, après examen de l'affaire, tout conseil sur l'étendue de ses droits et la façon de présenter sa demande ou d'organiser sa défense ;
- Procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin au litige à l'amiable ;
- Faire défendre en justice les intérêts de l'Assuré et suivre l'exécution de la décision obtenue.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat pour transiger le litige, assister ou représenter l'Assuré en justice ce dernier peut :

- Soit confier ses intérêts à l'avocat de son choix ;
- Soit donner mandat à l'Assureur pour désigner l'avocat chargé de défendre ses intérêts.

Par ailleurs l'Assuré a la liberté de choisir son avocat chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre lui-même et l'Assureur.

À l'occasion de la survenance d'un litige garanti l'Assureur prend en charge dans la limite du plafond figurant au paragraphe ci-dessous.

- Les frais de constitution de dossiers tels que frais d'enquêtes, coûts de procès-verbaux de police ou de constats d'huissier engagés par l'Assureur ou avec son accord ;
- Les honoraires d'experts ou de techniciens désignés par l'Assureur ou choisis avec son accord ;
- Les frais taxables et émoluments d'avocats, d'avoués et d'auxiliaires de justice, ainsi que les autres dépens taxables ;
- Les honoraires et frais non taxables d'avocats dans les conditions ci-après :
  - Lorsque l'Assuré confie la défense de ses intérêts à l'avocat de son choix, les honoraires et les frais non taxables sont fixés d'un commun accord entre l'avocat et l'Assuré. L'Assureur, à condition que l'Assuré l'ait informé dans les conditions prévues par le paragraphe Information de l'Assureur, prend en charge les frais et les honoraires engagés par l'Assuré sur présentation des factures acquittées accompagnées de la décision rendue ou du protocole de transaction signé par les parties au litige, dans la limite du plafond indiqué au paragraphe « d-Montant de la garantie défense et recours ». Ce plafond comprend les frais divers (déplacement, secrétariat, photocopies) et taxes. En cas de paiement par l'Assuré d'une première provision à l'avocat de son choix, l'Assureur s'engage, dans la limite de ladite provision, à faire une avance à l'Assuré, le solde étant réglé selon les modalités prévues en cas de libre choix de l'avocat.

## Montant de la garantie défense et recours

NATURE DES GARANTIES	LIMITES	SEUIL
Défenses et recours	20 000 €/litige	380 €/litige

*Modalités d'applications spécifiques à la garantie défense et recours*

## Information de l'assureur

L'Assuré doit déclarer le litige à l'Assureur dans les 5 jours suivants l'événement, en lui précisant les références de son contrat et l'existence éventuelle d'autres contrats couvrant le même risque.

Cette déclaration doit être faite à l'Assureur par écrit, de préférence par lettre recommandée, et être accompagnée de tous les renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier.

L'Assuré doit transmettre à l'Assureur, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissier, citations et pièces de procédure qui lui seraient adressés, remis ou signifiés.

Par ailleurs, afin de permettre à l'Assureur de donner son avis sur l'opportunité de transiger ou d'engager une instance judiciaire, l'Assuré doit, sous peine de non-garantie :

- Déclarer le litige à l'Assureur avant de confier ses intérêts à un avocat ;
- Informer l'Assureur à chaque nouvelle étape de la procédure.

Une fois informé de l'ensemble des données du litige ainsi qu'à toute étape du règlement de ce dernier, l'Assureur fait connaître son avis sur l'opportunité de transiger, d'engager ou de poursuivre une instance judiciaire, en demande comme en défense, les cas de désaccord étant réglés selon les modalités prévues au paragraphe « Règlement des cas de désaccord » ci-après.

Lorsque l'Assuré fait de mauvaise foi des déclarations inexactes sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tout élément pouvant servir à la solution d'un litige, l'Assuré est entièrement déchu de tout droit à la garantie pour le litige considéré.

## Subrogation

L'Assureur est subrogée dans les droits de l'Assuré selon les dispositions prévues à l'Article L 121-12 du Code des Assurances, notamment pour le recouvrement des sommes allouées à l'Assuré par les tribunaux au titre des dépens et des Articles 700 du nouveau Code de procédure civile, 475-1 du Code de procédure pénale ou L 761-1 du Code de justice administrative, dans la limite des sommes qu'elle a payées directement à l'Assuré, ou dans l'intérêt de celui-ci.

## Règlement en cas de désaccord

En cas de désaccord entre l'Assuré et l'Assureur portant sur le fondement du droit de l'Assuré ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, cette difficulté peut être soumise, à la demande de l'Assuré, à l'appréciation d'un conciliateur désigné d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur à moins que le président du Tribunal n'en décide autrement lorsque l'Assuré a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si, contrairement à l'avis de l'Assureur ou éventuellement à celui du conciliateur, l'Assuré engage à ses frais une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle qui avait été proposée par l'Assureur ou le conciliateur, l'Assureur prend en charge dans la limite du plafond global d'assurance, les frais et honoraires exposés par l'Assuré pour cette procédure.



## 5. MODALITÉ D'APPLICATION DES GARANTIES RESPONSABILITÉ CIVILE

### DÉCLARATION DE SINISTRE

L'Assuré s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir tous Dommages susceptibles de mettre en jeu les garanties du contrat.

Il doit :

- Déclarer à l'Assureur, par écrit ou oralement contre récépissé, tout sinistre dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date où il en a eu connaissance. S'il ne respecte pas ce délai l'Assureur est en droit d'invoquer la déchéance de la garantie pour ce sinistre s'il établit que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice ;
- La déchéance ne peut toutefois être opposée dans les cas où le retard est dû à un cas de force majeure ;
- Fournir à l'Assureur les nom et adresse de l'auteur du sinistre, des victimes et si possible des témoins, ainsi que tout autre renseignement et tout document nécessaire pour connaître exactement les faits, la nature et l'étendue des Dommages et déterminer les responsabilités encourues et les garanties applicables du présent contrat ;
- Informer l'Assureur dès réception de toute lettre, réclamation, pièces de procédure intéressant le sinistre et lui transmettre les documents correspondants ;
- Prendre toutes les dispositions de nature à faire cesser la cause du sinistre et à en réduire les conséquences.

Si l'Assuré ne respecte pas ces obligations - sauf cas de force majeure - l'Assureur est en droit de mettre à sa charge une indemnité proportionnée au préjudice qui en résultera pour lui. Si intentionnellement l'Assuré fait une fausse déclaration sur la nature, les causes, les circonstances et conséquences d'un sinistre, l'Assureur est en droit d'invoquer la déchéance de la garantie pour ce sinistre.

### INSTRUCTION ET RÈGLEMENT DES SINISTRES

#### En cas de transaction

L'Assureur a seul le droit de transiger avec le tiers lésé. Aucune reconnaissance de responsabilité ni aucune transaction intervenue en dehors de lui ne lui sont opposables.

#### En cas d'actions judiciaires

L'Assureur assume la défense de l'Assuré, dirige le procès et a le libre exercice des voies de recours, y compris devant la juridiction répressive lorsque la ou les victimes n'ont pas été désintéressées.

Il ne pourra toutefois, devant les juridictions répressives, exercer les voies de recours qu'avec l'accord de la personne assurée civilement responsable si celle-ci est citée comme prévue. Il sera dispensé de cet accord si ne sont en jeu que des intérêts civils ou si la condamnation pénale est définitive.

#### Inopposabilité des déchéances aux personnes lésées ou à leurs ayants droit

Aucune déchéance motivée par un manquement de l'Assuré à ses obligations, commis postérieurement au sinistre, n'est opposable aux personnes lésées ni à leurs ayants droit.

L'Assureur conserve néanmoins la faculté d'exercer contre l'Assuré une action en remboursement de toutes les sommes qu'il aurait payées ou mises en réserve.

### Règlement

Les indemnités sont payables, en euros. Au cas où le montant de l'indemnité a été fixé en monnaie étrangère, le règlement est effectué en euros au taux de change officiel au jour du règlement.

### Durée des garanties

Les garanties s'exercent pour les Dommages survenant à l'Étranger pendant la durée du déplacement de l'Assuré et uniquement dans les pays où l'Assuré ne bénéficie pas d'une assurance de responsabilité civile souscrite par ailleurs.

### Modalités d'application de la garantie dans le temps

La garantie est déclenchée par le fait dommageable conformément aux dispositions de l'Article L124-5 du Code des Assurances. La garantie s'applique lorsque le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

## 6. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE ET LOCATIVE

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont également exclues les conséquences :

- Des Dommages causés aux personnes ayant la qualité d'Assuré au titre du présent contrat.
- Des Dommages causés aux animaux ou aux objets appartenant à l'Assuré ou qui lui sont prêtés ou mis en dépôt.
- Des Dommages résultant de vol, disparition ou détournement.
- Des Dommages résultant d'un abus de confiance, de l'injure, de la diffamation.
- Des Dommages causés par :
  - Tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'Article L 211-1 du Code des Assurances,
  - Tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
  - Tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale.
- Des Dommages résultant de la pratique de la chasse, de tous sports mécaniques (automobile, motocyclette et plus généralement tout véhicule terrestre à moteur), de tous sports aériens.
- Des Dommages causés aux tiers et résultant de l'organisation, la préparation ou la participation à une compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive, soumise à autorisation ou déclaration administrative ou à une obligation d'assurance légale.
- Des Dommages occasionnés au cours de l'activité professionnelle de l'Assuré ou lors de sa participation à des événements organisée par une association loi de 1901, une collectivité locale ou territoriale.
- Des conséquences de tous litiges vis-à-vis des co-contractants de l'Assuré au cours de sa vie privée.
- De la responsabilité que l'Assuré peut encourir en raison d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux.
- Des Dommages découlant de la responsabilité civile personnelle de l'Assuré en tant qu'auteur de faits commis sous l'effet de stupéfiants, en état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique, ou résultant de la participation à un pari, un défi ou une rixe.

- Des Dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive de l'Assuré.
- D'événements climatiques tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol.
- Les accidents ménagers ou de fumeurs.
- Les résidences secondaires dont l'Assuré est propriétaire, copropriétaire ou locataire à l'année, les terrains de sports 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.

En outre, les amendes (y compris celles ayant un caractère de réparation civile), les astreintes et, aux États-Unis d'Amérique, les sanctions pécuniaires prononcées sous le nom de « punitive damages » et « exemplary damages », ainsi que tous frais s'y rapportant ne sont jamais garantis.

Sont également exclus les accidents dans les pays déconseillés par le Ministère des Affaires Étrangères Français ou l'Organisation Mondiale de la Santé.

## RESPONSABILITÉ CIVILE SPORTS ET LOISIRS

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires que vous pouvez encourir à la suite d'une réclamation amiable ou judiciaire formulée à votre encontre par un tiers lésé en raison de tout dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif, causé à ce dernier au cours de vos Activités de sports ou de loisirs, dans la limite des montants maximum indiqués ci-après.

La garantie vous est acquise lors de la pratique de votre Activité de sports ou de loisirs, au cours de votre séjour, à condition que cette activité ne soit pas couverte par un autre contrat d'assurance.

### 2. DÉFINITIONS

Activité de sport ou de loisirs : toute activité physique et sportive, hors celle mentionnée dans les exclusions ci-après.

Tiers : toute personne physique extérieure au souscripteur ou à l'Assuré.

### 3. MODALITÉS

La garantie est mise en œuvre dans les conditions suivantes :

- Lorsque vous avez occasionné des dommages à un Tiers qui met en cause votre responsabilité civile au moyen d'une réclamation ;
- Et lorsque le fait dommageable est survenu entre la date de prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration.

### 4. MONTANT DE LA GARANTIE

La présente garantie s'exerce à concurrence des montants suivants :

- Dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis 150 000 € par événement ;

- Dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis 45 000 € par événement.

## 5. DÉCLARATION DU SINISTRE

L'Assuré s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir tous Dommages susceptibles de mettre en jeu les garanties du contrat.

Il doit :

- Déclarer à l'Assureur, par écrit ou oralement contre récépissé, tout sinistre dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date où il en a eu connaissance. S'il ne respecte pas ce délai l'Assureur est en droit d'invoquer la déchéance de la garantie pour ce sinistre s'il établit que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice ;
- La déchéance ne peut toutefois être opposée dans les cas où le retard est dû à un cas de force majeure ;
- Fournir à l'Assureur les nom et adresse de l'auteur du sinistre, des victimes et si possible des témoins, ainsi que tout autre renseignement et tout document nécessaire pour connaître exactement les faits, la nature et l'étendue des Dommages et déterminer les responsabilités encourues et les garanties applicables du présent contrat ;
- Informer l'Assureur dès réception de toute lettre, réclamation, pièces de procédure intéressant le sinistre et lui transmettre les documents correspondants ;
- Prendre toutes les dispositions de nature à faire cesser la cause du sinistre et à en réduire les conséquences.

Si l'Assuré ne respecte pas ces obligations – sauf cas de force majeure – l'Assureur est en droit de mettre à sa charge une indemnité proportionnée au préjudice qui en résultera pour lui. Si intentionnellement l'Assuré fait une fausse déclaration sur la nature, les causes, les circonstances et conséquences d'un sinistre, l'Assureur est en droit d'invoquer la déchéance de la garantie pour ce sinistre.

## 6. EXCLUSIONS

Outre les exclusions applicables à toutes les garanties, son également exclus :

- Les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique.
- Les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, ou de tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale, ou de la pratique de sports aériens.
- Les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à moteur ou sur tout appareil de navigation aérienne, fluviale ou maritime.
- Les dommages résultant de la pratique de la chasse.
- Les dommages résultant de toute activité professionnelle.
- Les conséquences de tout sinistre matériel ou corporel vous atteignant ainsi que votre conjoint, vos ascendants ou descendants.
- Les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis, auquel cas leur prise en charge est comprise telle qu'elle figure dans les plafonds de la garantie.
- Toutes les dispositions prises à votre initiative sans notre accord préalable.



- Les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme (nécessitant un équipement d'escalade spécialisé, descente en rappel), luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions. Sauf stipulation contractuelle contraire pour l'alpinisme, la varappe et l'escalade.
- Les amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel.

## INDIVIDUELLE ACCIDENT

### 1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENTS

#### ACCIDENT

Toute Atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant de l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure entraînant soit :

- Le décès de l'Assuré dans les 24 mois suivant l'accident ;
- Une infirmité constatée dans un délai de 6 mois à compter de l'accident.

La survenance brutale d'une maladie ne saurait être considérée comme un accident.

Sont assimilés à un accident, les Atteintes corporelles subies à la suite :

- D'accidents résultant de traitement médicaux, d'opérations chirurgicales ou de lésions causées par les rayons X, le radium et les autres corps radioactifs lorsqu'ils sont la conséquence d'un traitement ou de soins médicalement prescrits ;
- De noyade, d'asphyxie, d'hydrocution, d'électrocution, de la chute de la foudre, de morsures ou de piqûres d'animaux ;
- D'absorption de substances vénéneuses ou corrosives ou d'aliments avariés absorbés par erreur ou due à l'action intentionnelle d'un tiers ;
- De jets de flamme, de vapeurs ou d'acides.

Ne sont pas considérés comme accidents : les hernies discales ou autres hernies, les lumbagos, sciatiques et affections dites « tours de reins », les infarctus quelle qu'en soit la cause, les affections coronariennes, les ruptures d'anévrismes, les embolies cérébrales, les hémorragies méningées, les névrites atteignant un nerf de la région traumatisée.

#### ASSURÉ

Toute personne physique, nommément désignée par l'Assureur, sur la tête de laquelle repose-le risque décès ou invalidité.

#### BARÈME

Barème servant de base à la détermination du degré d'invalidité.

#### CONSOLIDATION

Stabilisation de l'état de santé de l'Assuré qui n'est pas susceptible d'évolution notable dans un sens favorable ou défavorable.

Invalidité permanente totale ou partielle Atteinte présumée définitive des capacités physiques ou mentales de l'Assuré consécutive à un accident survenu pendant la période de validité du contrat.

#### SINISTRE

Tout événement de nature à entraîner l'application de la présente garantie.

### 2. ASSURANCE « DÉCÈS-ACCIDENTEL »

#### OBJET DE LA GARANTIE

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

Il est précisé que pour ouvrir droit au versement du capital, le décès de l'Assuré devra intervenir au plus tard dans les 24 mois qui suivent l'accident.

#### DISPOSITION PARTICULIÈRE EN CAS DE DISPARITION DE L'ASSURÉ

Si le corps de l'Assuré n'est pas retrouvé à la suite d'un accident d'avion, d'un naufrage, de la destruction d'un moyen de Transport public ou la disparition du moyen de Transport public et si aucune nouvelle n'a été reçue de l'Assuré, des autres passagers ou des membres d'équipages dans les deux ans qui suivent l'événement, alors il sera présumé que l'Assuré aura péri des suites de l'événement.

Toutefois, le capital pourra être versé avant l'expiration du délai de deux ans, sur présentation d'un jugement déclaratif de décès.

#### MONTANT DU CAPITAL DÉCÈS GARANTI

Pour les Assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans, le montant du capital par Assuré est fixé à 20 000 € maximum.

Pour les Assurés âgés de moins de 16 ans ou de plus de 70 ans, le montant du capital par Assuré est fixé à 8 000 € maximum.

#### BÉNÉFICIAIRES DU CAPITAL DÉCÈS GARANTI

Le Bénéficiaire du capital garanti est, par ordre :

- Le conjoint survivant de l'Assuré, non séparé de corps ;
- À défaut, le partenaire avec lequel il est lié par un Pacte civil de solidarité ;
- À défaut, par parts égales, les enfants nés ou à naître et ceux de son conjoint s'il en avait la charge ;
- À défaut, par parts égales, le père et la mère de l'Assuré ou le survivant d'entre eux ;
- À défaut, les ayants droit selon la dévolution successorale de l'Assuré.

Le Bénéficiaire du capital garanti peut aussi être toute personne désignée par l'Assuré et dont l'identité a été communiquée à l'Assureur. Cette désignation peut être modifiée à tout moment par l'Assuré par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'Assureur. La modification prend effet à la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi.

En cas de décès du Bénéficiaire nommément désigné et si aucune nouvelle attribution à un Bénéficiaire déterminé n'a été notifiée régulièrement à l'Assureur avant que les sommes dues deviennent exigibles, ces sommes sont versées au Bénéficiaire conformément à l'ordre défini ci-dessus au point 2 du présent paragraphe.

## DÉCLARATION DE SINISTRE

Le Bénéficiaire ou ses ayants droit doit déclarer le(s) sinistre(s) dans les 30 jours suivant la date de l'accident ayant provoqué la mise en jeu de la garantie ou, en cas d'empêchement, la date à laquelle il en a eu connaissance.

Passé ce délai, si l'Assureur subit un quelconque préjudice du fait de la déclaration tardive, le Bénéficiaire perd tout droit à garantie, sauf si le retard est la conséquence de la force majeure.

La déclaration doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante :



### AON FRANCE / CHAPKA ASSURANCES Gestion Sinistres

31-35 rue de la Fédération  
75717 Paris cedex 15

<http://www.chapkadirect.fr/sinistre>

Téléphone : +33 1 74 85 50 50

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

- La nature, les circonstances, la date et le lieu de l'accident ayant entraîné le décès motivant la demande ;
- L'acte de décès ;
- Une copie de l'acte de naissance de l'Assuré ;
- Le cas échéant, le bulletin d'Hospitalisation ;
- 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 en découler ;
- Tout document permettant d'attester la qualité du Bénéficiaire (copie de pièce d'identité, Pacte civil de solidarité, livret de famille, etc.) ;
- Les nom, prénom et adresse du tiers responsable de l'accident et si possible des témoins en indiquant si un procès verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité.

L'Assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire jugée nécessaire.

Toute fausse déclaration sur la nature, les circonstances, les causes ou les conséquences du sinistre entraîne pour le Bénéficiaire la déchéance de tout droit à la garantie.

### Paiement du capital Décès

Le capital Décès est versé au Bénéficiaire par l'Assureur dans les 60 jours suivants la réception de toutes les pièces justificatives nécessaires.

Le paiement s'effectue en euros.

## 3. ASSURANCE INVALIDITÉ PERMANENTE TOTALE OU PARTIELLE ACCIDENTELLE

### OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet le versement d'une indemnisation en cas d'invalidité permanente totale ou partielle de l'Assuré consécutive à un accident survenant pendant un déplacement garanti.

Le taux d'invalidité minimum pris en considération pour l'ouverture des droits est fixé à 10% selon le Barème.

Pour ouvrir droit au versement de l'indemnisation, l'Atteinte corporelle doit être constatée dans un délai de 6 mois à compter de l'accident.

### Montant de l'indemnisation « Invalidité Permanente Accidentelle » garanti

Pour les Assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans, le montant de l'indemnisation par Assuré est fixé à 20 000 € maximum.

Pour les Assurés âgés de moins de 16 ans ou de plus de 70 ans, le montant de l'indemnisation par Assuré est fixé à 8 000 € maximum.

Le montant de l'indemnisation est égal au produit des termes suivants :

- Le taux d'invalidité déterminé par le Barème, ce taux étant estimé en fonction de la capacité existant à la date d'admission à l'assurance ; et
- Le montant du capital assuré.

Le Barème est disponible :

PERTE TOTALE	GAUCHE	DROIT
Du bras, avant-bras, main	60%	50%
Du pouce	20%	15%
De l'index	15%	10%
D'un autre doigts	8%	5%
Deux doigts autres que le pouce et l'index	12%	8%
Une cuisse	50%	
Un genoux ou tibia	45%	
Gros orteil	5%	
Autre orteil	1%	
Un pied	40%	
Perte totale et incurable de capacité mentale, perte totale de la vue, paralysie totale ou permanente, amputation ou perte de l'usage de deux membres	100%	
Perte totale de la vue d'un oeil	25%	
Perte totale et incurable de l'audition des deux oreilles	40%	
Perte totale et incurable de l'audition d'une oreille	15%	

## Modalités d'application du Barème

Le degré d'invalidité est déterminé en fonction du Barème susnommé, sans tenir compte de la profession de l'Assuré.

L'Assuré doit, dès consolidation de son état, justifier de son invalidité totale ou partielle au moyen de tout document de nature à permettre à l'Assureur une exacte appréciation de son état et la détermination du taux d'invalidité à retenir.

Le degré d'invalidité est déterminé de manière définitive et sans révision possible dès consolidation de l'état de l'Assuré et au plus tard dans un délai de trois ans à compter de la date de l'accident.

Pour les cas d'infirmité non prévus au Barème, les taux d'invalidité sont fixés par comparaison avec les cas énumérés.

Concernant les infirmités préexistantes :

- Pour les membres ou organes déjà lésés, le taux de l'invalidité est déterminé déduction faite du taux d'invalidité antérieur ;
- Lorsque les conséquences d'un accident sont aggravées par un état de santé déficient, le taux de l'invalidité est évalué, non pas sur les suites effectives de l'accident, mais sur celles que cet accident aurait eu sur une personne en bonne santé.

Si l'Assuré est gaucher, les taux d'invalidité prévus au Barème, pour les différentes infirmités du membre supérieur droit et du membre supérieur gauche, seront intervertis. Les 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 le même 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 calculés en conséquence.

## DÉCLARATION DE SINISTRE

L'Assuré ou ses ayants droit doit déclarer le(s) sinistre(s) dans les 30 jours suivants la date de l'accident ayant provoqué la mise en jeu de la garantie ou, en cas d'empêchement, la date à laquelle il en a eu connaissance.

Passé ce délai, si l'Assureur subit un quelconque préjudice du fait de la déclaration tardive, le Bénéficiaire perd tout droit à garantie, sauf si le retard est la conséquence de la force majeure.

La déclaration doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante :



**AON FRANCE /  
CHAPKA ASSURANCES**  
Gestion Sinistres

31-35 rue de la Fédération  
75717 Paris cedex 15

<http://www.chapkadirect.fr/sinistre>

Téléphone : +33 1 74 85 50 50

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

- La nature, les circonstances, la date et le lieu de l'accident ayant entraîné la mise en jeu de la garantie ;
- Une copie d'une pièce d'identité permettant d'attester de la qualité de l'Assuré ; • une copie de l'acte de naissance de l'Assuré ;
- Le bulletin d'Hospitalisation ;
- 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 ;
- La notification définitive d'attribution de pension d'invalidité ou de rente d'invalidité permanente en cas d'accident du travail, délivrée par la Sécurité Sociale au moment de l'ouverture des droits ;
- Les noms, prénom et adresse du tiers responsable de l'accident et si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- Le certificat de consolidation de l'Assuré.

L'Assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire jugée nécessaire.

Toute fausse déclaration sur la nature, les circonstances, les causes ou les conséquences du sinistre entraîne pour le Bénéficiaire la déchéance de tout droit à la garantie.

**LES PIÈCES MÉDICALES DOIVENT ÊTRE ADRESSÉES, SOUS PLI FERMÉ, À L'ATTENTION DU MÉDECIN-CONSEIL DE L'ASSUREUR.**

L'Assuré est tenu de se soumettre, toutes les fois où l'Assureur le juge utile, à l'examen d'un médecin délégué par lui sous peine, en cas de refus, de perdre le bénéfice de la garantie.

## CONTRÔLE PAR L'ASSUREUR

Dans tous les cas et à toute époque l'Assureur se réserve le droit de nommer le médecin expert de son choix lequel aura pour mission de constater que l'état de santé de l'Assuré rentre effectivement dans le cadre des garanties définies au contrat.

L'Assuré devra rester disponible et accessible au médecin de l'Assureur, ce dernier pourra se faire communiquer tout document qu'il jugera nécessaire à l'analyse de l'état de santé de l'Assuré. À défaut, l'Assuré se trouvera déchu de tout droit à indemnité.

Il est bien entendu que les décisions prises par la Sécurité Sociale et les certificats médicaux nécessaires à la mise en oeuvre des garanties sont inopposables à l'Assureur.

## Paiement de l'indemnisation « Invalidité Permanente Accidentelle »

L'indemnisation Invalidité Permanente Accidentelle est versée à l'Assuré par l'Assureur dans les 60 jours suivants la réception de toutes les pièces justificatives nécessaires.

Le paiement s'effectuera en euros.

À la demande de l'Assuré, si l'accord des parties sur le taux d'invalidité définitif n'est pas intervenu ou si la consolidation n'est pas survenue à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de déclaration du sinistre, des acomptes peuvent lui être versés.

## Limitation de la garantie

Le montant du capital Décès ne se cumule pas avec celui de l'indemnisation Invalidité Permanente Accidentelle.

Les indemnités versées au titre de l'invalidité permanente accidentelle viennent en déduction de celles versées en capital Décès si le décès est consécutif au même accident.

## 4. ENGAGEMENT MAXIMUM

Dans le cas où la garantie s'exercerait en faveur de plusieurs Bénéficiaires victimes d'un même accident causé par un même événement au même moment, l'engagement maximum de l'Assureur ne pourra excéder 2 500 000 € pour l'ensemble des indemnités dues au titre des capitaux Décès et Invalidité Permanente Accidentelle.

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

## 5. SUBROGATION

Après le paiement des sommes assurées en cas de « DÉCÈS » aucun recours n'est possible contre le responsable du sinistre, conformément à l'Article L131-2 du Code des Assurances.

Après le paiement des sommes assurées en cas de « d'INVALIDITÉ PERMANENTE », l'Assureur bénéficie d'un recours subrogatoire de plein droit à l'encontre du responsable du sinistre.

## 6. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE D'ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENTS

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

Sont également exclus les accidents survenus pendant la vie professionnelle pour les professions suivantes :

- Pilote d'aéronefs ou personnel navigant.
- Travailleur sur plateformes pétrolières ou gazières.
- Humanitaire.

Sont également exclus les accidents survenus en Iran, Irak, Somalie, Afghanistan et Corée du Nord.

En outre, sont exclus les conséquences :

- De maladie.
- D'éthylisme, d'ivresse manifeste, d'alcoolémie.
- De l'usage de drogues, stupéfiants, médicaments ou tranquillisants sans prescription médicale.
- Du suicide ou la tentative de suicide.
- De guerre civile ou étrangère, d'insurrection, ainsi que des opérations de maintien de l'ordre dans le cadre de résolutions de l'ONU ou autre institution similaire, ainsi que les opérations de maintien de la paix.
- D'un accident subi à l'occasion d'un déplacement ou séjour dans une des régions ou un des pays déconseillés par le ministère français des affaires étrangères.
- De la participation active de l'Assuré à des émeutes, mouvements populaires, actes de sabotage, crimes ou délits intentionnels, rixes sauf en cas de légitime défenses, attentat, acte de terrorisme.
- D'accidents survenus avant la date d'entrée en garantie de l'Assuré.

- D'un fait intentionnel de l'Assuré, du Bénéficiaire ou du souscripteur.
- D'un traitement esthétique ou d'opération de chirurgie esthétique non-consécutif à un accident garanti ainsi que leurs suites et conséquences.
- D'un accident résultant :
  - De tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
  - De tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination.
- De l'action directe ou indirecte de tout agent biologique.
- D'un accident résultant de la navigation aérienne, sauf en qualité de passager sur un avion de ligne régulière ou à bord d'un appareil muni d'un certificat valable de navigabilité et dont le pilote possède un brevet et une licence réglementaire.
- De la pratique des activités suivantes :
  - Acrobaties aériennes,
  - Parachutisme, ULM, deltaplane, parapente ou engins similaires,
  - Essais, entraînements ou participation à des épreuves ou compétitions comportant l'utilisation de véhicules ou embarcations à moteur,
  - Sports en compétition,
  - Sports professionnels,
  - Tentatives de records, paris de toute nature.
- De cure de toute nature.
- De la négligence, du défaut de soins ou de l'usage de soins empiriques sans contrôle médical (sauf cas de force majeure). Les garanties sont alors versées en fonction des conséquences que l'accident aurait eues sur une personne soignée dans les règles de l'art.
- D'affections neurologiques, psychiatriques ou psychologiques.

## ASSISTANCE AU DOMICILE APRÈS RAPATRIEMENT

### DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES D'ASSISTANCE AU DOMICILE APRÈS RAPATRIEMENT

Les garanties s'appliquent uniquement :

- Lorsque votre domicile est situé en France ou en Union Européenne, Suisse, Liechtenstein ou en Norvège ;
- 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.

#### 5.35. AIDE MÉNAGÈRE

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 aux conditions spéciales 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.

## ASSISTANCE HABITATION

### 5.36. GARDE MALADE

À 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 aux conditions spéciales 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.

### 5.37. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

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 aux conditions spéciales 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 tenu pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou pendant la garde des enfants confiés.

### 5.38. LIVRAISON DE MÉDICAMENTS AU DOMICILE

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 restent à votre charge.

Cette garantie est limitée à une intervention par événement.

### 5.39. ENVOI D'UN SERRURIER

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 aux conditions spéciales.

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 aux conditions spéciales.

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

## 5.40. HÉBERGEMENT SUITE À UN SINISTRE AU DOMICILE

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 aux conditions spéciales 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.

## TELECONSULTATION MÉDICALE

Dans le cadre de l'assistance Téléconsultation médicale, Vous pouvez réaliser une consultation médicale à distance avec un médecin, bénéficier de conseils médicaux et d'informations sur la suite de votre parcours de soins.

Vous :

- Avez accès à des médecins francophones 24/7/365, vous rappelant directement par téléphone. Prise de rendez-vous via votre numéro d'assistance habituel ou via l'application Chapka (appel vidéo en français possible via l'application de 8h à 20h en semaine) ;
- Avez accès à des médecins anglophones et hispanophones 24/7/365, en appelant votre numéro d'assistance habituel ou via l'application Chapka (appel vidéo possible) ;
- Avez accès à des médecins germanophones vous rappelant directement par téléphone de 8h à 21h en semaine ou le weekend de 8h à 20h. Prise de rendez-vous via votre numéro d'assistance habituel ou via l'application Chapka (appel vidéo en allemand possible de 8h à 20h en semaine) ;
- Avez accès à des médecins italophones de 8h à 20h en semaine, en appelant votre numéro d'assistance habituel ou via l'application Chapka ;
- Pouvez prendre rendez-vous et télécharger des scanners, résultats de tests et des rapports médicaux avant la consultation ;
- Pouvez obtenir une ordonnance si nécessaire, dans le respect de la législation locale, via l'application ou par l'intermédiaire d'une pharmacie de proximité ;
- Pouvez obtenir des informations sanitaires sur le lieu de votre séjour avant votre départ.

Dans certains cas, un examen physique peut être nécessaire pour établir un diagnostic. Le cas échéant, le Médecin vous réorientera vers un médecin. Lorsqu'il s'agit d'une Téléconsultation pour un enfant mineur, l'appel doit être effectué par le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les Téléconsultations lorsque notre Équipe Médicale identifie une urgence médicale.
2. Les demandes de Téléconsultations avec un médecin autre qu'un Médecin généraliste.
3. Les prescriptions pour un renouvellement de traitement dans le cas de pathologies chroniques.
4. Les prescriptions d'arrêt de travail.
5. Les certificats médicaux.

## RESPONSABILITÉ

### a) Notre Responsabilité

Les obligations souscrites par AXA dans le cadre de l'activité de Téléconsultation médicale aux termes des présentes Conditions Générales sont constitutives d'obligations de moyens.

En outre, AXA ne saurait être tenu pour responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant :

- De défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques.
- De modifications de la situation du Bénéficiaire et notamment de son état de santé qui ne leur auraient pas été signifiées lors de la Téléconsultation.
- D'un cas de Force Majeure ou du fait d'un tiers.

### b) Votre Responsabilité

Vous êtes responsable de l'exactitude et de l'actualisation des renseignements demandés lors de la Téléconsultation pour permettre au médecin d'assurer sa prestation dans de bonnes conditions.

## CADRE DU CONTRAT

### ARTICLE 6. CADRE JURIDIQUE LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

#### PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Partners pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du présent Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Partners pourra :

a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Partners, l'Assuré consent à ce qu'AXA Partners utilise ses données à cette fins ;

b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Partners, au personnel d'AXA Partners, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;

c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;

d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;

e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et

f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Partners et autres communications relatives au service clients ;

g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Partners est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Partners met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.



Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire. Si l'Assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers, il peut s'y opposer en écrivant au :



**DATA PROTECTION OFFICER**  
**AXA Travel Insurance Limited**

106-108 Station Road  
Redhill, RH1 1PR  
Royaume-Uni

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance solliciter son consentement.

L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnaît qu'AXA Partners peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Partners utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Partners des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Partners (voir ci-dessous).

L'Assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Partners – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :



**DATA PROTECTION OFFICER**  
**AXA Travel Insurance Limited**

106-108 Station Road  
Redhill, RH1 1PR  
Royaume-Uni

Email : [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : <https://www.axapartners.com/en/page/en.privacy-policy> ou sous format papier, sur demande.

## SUBROGATION

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

## 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 (nécessitant un équipement d'escalade spécialisé, descente en rappel), du bobsleigh, du skeleton, de la chasse aux animaux dangereux. Sauf stipulation contractuelle contraire pour l'alpinisme, la varappe et l'escalade.
- 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, actes de terrorisme ou attentats, pirateries, sauf stipulation contractuelle contraire à la garantie « Annulation de voyage ».
- De désintégration du noyau atomique.
- D'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs.
- Les effets de la pollution sauf stipulation contractuelle contraire.
- De catastrophes naturelles ainsi que leurs conséquences sauf stipulation contractuelle contraire.
- Toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

## ARTICLE 8. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION 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.

### PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix (10) dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

- Toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- Tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- Toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ;
- Tout recours à la médiation ou à la conciliation ;
- Lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La prescription est également interrompue par :

- La désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- L'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties, l'Assuré pourra adresser à sa réclamation par courrier à l'adresse suivante :



**AXA**

C/Tarragona N°161  
0814 Barcelona – España

[relation.clientele@axa-assistance.es](mailto:relation.clientele@axa-assistance.es)

AXA Partners s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Client peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :



**LA MÉDIATION  
DE L'ASSURANCE**

TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de  
saisine directement sur le site internet :  
[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet. Cet avis ne s'impose pas.

## RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

## AUTORITÉ DE CONTRÔLE

INTER PARTNER ASSISTANCE (AXA Assistance) est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)).

Aon France agissant sous le nom commercial Chapka Assurances.

Siège social  
31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15  
t +33(0)1 47 83 10 10  
[aon.fr](http://aon.fr)  
N° ORIAS 07 001 560  
SAS au capital de 46 027 140 €  
414 572 248 RCS Paris  
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248

Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances.



## POUR LES CONTRATS MULTIRISQUES COMPLEMENTAIRES CARTE BANCAIRE

Les garanties qui suivent s'appliquent uniquement si vous bénéficiez d'une carte bancaire multiservices telles que Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite, Platinum ou bien American Express notamment. Seules les cartes bancaires délivrées par une banque française sont acceptées.

Les garanties qui suivent s'appliquent en complément et après épuisement des garanties similaires dont l'Assuré bénéficie au titre de sa carte bancaire. Si vous ne disposez pas de garanties similaires avec votre carte bancaire, les présentes garanties s'appliquent directement.



**Aon France**  
agissant sous le nom commercial **Chapka Assurances**.  
**Siège social**  
31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15  
t +33(0)1 47 83 10 10  
aon.fr

N°ORIAS 07 001 560  
SAS au capital de 46 027 140 euros  
414 572 248 RCS Paris  
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248  
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle  
conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances