

AXELLIANCE

conseil



# PACK AXELLIANCE VOYAGES

DISPOSITIONS  
GÉNÉRALES  
**CONTRATS  
INDIVIDUELS**

**PACK MULTIRISQUE**  
CONTRAT N° 58 224 433  
**PACK MULTIRISQUE  
CARTE BANCAIRE**  
CONTRAT N° 58 224 434  
**PACK ANNULATION**  
CONTRAT N° 58 224 431  
**PACK ASSISTANCE RAPATRIEMENT**  
CONTRAT N° 58 224 432



**PACK AXELLIANCE VOYAGES  
DISPOSITIONS GENERALES  
CONTRATS A DESTINATION DES INDIVIDUELS**

**PACK ANNULATION - CONTRAT N° 58.224.431  
PACK ASSISTANCE - CONTRAT N° 58.224.432  
PACK MULTIRISQUES - CONTRAT N° 58.224.433  
PACK MULTIRISQUES CARTE BANCAIRE - CONTRAT N°58.224.434**

Le présent contrat est un contrat collectif à adhésion facultative souscrit pour le compte des Assurés aux conditions et selon les modalités définies aux présentes Dispositions Générales dans les limites des montants précisés au Tableau des Montants de Garanties ci-après :

**TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES**

<b>GARANTIES</b>	<b>Montants TTC*</b>	<b>Annulation 58224431</b>	<b>Assistance 58224432</b>	<b>Multirisque 58224433</b>	<b>Multirisque Carte Bancaire 58224434**</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>ANNULATION DE VOYAGE</b>  - Maladie, accident ou décès  - Annulation pour toutes causes justifiées	Selon conditions du barème des frais d'annulation 16 000 € max./personne et 45 000 € max./événement Franchise 50 € / personne  Franchise de 10% avec un minimum de 50 € par personne	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS</b>  - Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport Franchise - Objets précieux : limités à 50 % du montant de la garantie - Indemnités pour retard de livraison des bagages - Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport du matériel de sport Franchise	2 000 € max./personne et 5 000 € max./événement  50 € / personne  200 €  500 € max./personne et 1 500 € max./événement  50 € / personne			<b>X</b>	<b>X</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE A L'ETRANGER</b>  Plafond global de garantie : - dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis - dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis Franchise	4 500 000 €/événement 4 500 000 €/événement  450 000 €/événement  80 € par dossier			<b>X</b>	<b>X</b>

GARANTIES	Montants TTC*	Annulation 58224431	Assistance 58224432	Multirisque 58224433	Multirisque Carte Bancaire 58224434**
<input checked="" type="checkbox"/> <b>INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE</b> - Capital Décès -ou Capital Invalidité Permanente Totale	15 000 € / personne 7 500 € / personne  150 000 € max./événement			<b>X</b>	<b>X</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>RATAGE D'AVION</b>  Achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous les 24h ou par le premier vol disponible  Franchise	1 000 € max./personne et 5 000 € max./événement  10 % de la valeur du nouveau billet			<b>X</b>	<b>X</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR</b>  -Remboursement des prestations non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé	Au prorata temporis 5 000 € max./personne et 25 000 € max./événement			<b>X</b>	<b>X</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>RETOUR IMPOSSIBLE</b>  Prise en charge sur justificatifs des frais d'hébergement, de repas nécessité en cas de retour (impossible) au-delà de sa date de retour initialement prévue  Forfaits  Vols secs	80 € par nuit supplémentaire/personne avec un maximum de 4 nuits consécutives.  50 € par nuit supplémentaire/personne avec un maximum de 2 nuits consécutives			<b>X</b>	<b>X</b>

GARANTIES	Montants TTC*	Annulation 58224431	Assistance 58224432	Multirisque 58224433	Multirisque Carte Bancaire 58224434**
<p><b>PRESTATIONS D'ASSISTANCE</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport/Rapatriement</li> <li>- Retour des membres de la famille assurés ou d'un accompagnant assuré</li> <li>- Présence hospitalisation</li> <li>-</li> <li>- Accompagnement des enfants de moins de 15 ans</li> <li>- Prolongation de séjour</li> <li>- Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, du remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile.</li> <li>- Soutien psychologique</li> </ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>FRAIS MEDICAUX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation (étranger uniquement)</li> <li style="padding-left: 20px;">Zone 2 : Europe et Pays méditerranéens</li> <li style="padding-left: 20px;">Zone 3 : monde entier</li> <li>- Urgences dentaires</li> <li><i>Franchise des frais médicaux</i></li> </ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport de corps</li> <li>- Frais de cercueil ou d'urne</li> <li>- Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés</li> <li>- Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille, du remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile</li> <li>- Reconnaissance de corps et formalités décès</li> </ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>ASSISTANCE VOYAGE</b></p> <p><i>Pendant le voyage</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avance de la caution pénale à l'étranger</li> <li>- Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger</li> <li>- Assistance en cas de sinistre au domicile lors d'un voyage</li> <li>Retour anticipé</li> <li>Mesures conservatoires (en France uniquement)</li> <li>Hébergement (en France uniquement)</li> <li>- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne</li> <li>- Transmission de messages urgents</li> <li>- Envoi de médicaments</li> <li>- Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou moyens de paiement</li> <li>- Informations santé</li> <li>- Informations voyage</li> <li>- Assistance modification de voyage en cas d'imprévu</li> </ul> <p><i>Après le voyage</i></p> <p>Assistance au retour au domicile après rapatriement (en France uniquement)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garde malade</li> <li>- Livraison de repas et de courses ménagères</li> <li>- Aide-ménagère</li> <li>- Garde d'enfants à votre domicile</li> <li>- ou présence d'un proche</li> <li>- Soutien pédagogique</li> <li>- Garde des animaux domestiques</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Frais réels</p> <p style="text-align: center;">Billet retour + frais de taxi</p> <p style="text-align: center;">Billet AR et 100 € / nuit (max 10 nuits)</p> <p style="text-align: center;">Billet AR ou hôtesse</p> <p style="text-align: center;">Hôtel 100 € / nuit (max 10 nuits)</p> <p style="text-align: center;">Billet retour + frais de taxi</p> <p style="text-align: center;">2 entretiens téléphoniques maximum</p> <p style="text-align: center;">75 000 €/personne et 500 000 €/événement</p> <p style="text-align: center;">150 000 € / personne et 500 000 €/événement</p> <p style="text-align: center;">150 €</p> <p style="text-align: center;">30 €</p> <p style="text-align: center;">Frais réels</p> <p style="text-align: center;">2 500 €</p> <p style="text-align: center;">Billet retour + frais de taxi</p> <p style="text-align: center;">Billet retour + frais de taxi</p> <p style="text-align: center;">Billet AR et 100 € / nuit (max 2 nuits)</p> <p style="text-align: center;">15 000 €</p> <p style="text-align: center;">12 500 €</p> <p style="text-align: center;">Billet retour + frais de taxi</p> <p style="text-align: center;">75 €</p> <p style="text-align: center;">50 €/nuit (max 2 nuits)/personne</p> <p style="text-align: center;">5 000 €/personne et 15 000 €/événement</p> <p style="text-align: center;">Frais d'envoi</p> <p style="text-align: center;">Avance de fonds de 2 500 €</p> <p style="text-align: center;">20 heures max</p> <p style="text-align: center;">1 000 € max</p> <p style="text-align: center;">20 heures max</p> <p style="text-align: center;">20 heures max</p> <p style="text-align: center;">Billet A/R</p> <p style="text-align: center;">20 heures max</p> <p style="text-align: center;">1000 € max. /événement</p>		X	X	X

\* Taux applicable selon la législation en vigueur

\*\* Le contrat Multirisque « PACK MULTIRISQUE CARTE BANCAIRE » propose des garanties qui complètent en étendue et/ou en montant celles accordées par les cartes bancaires haut de gamme, à usage personnel uniquement.

En cas d'adhésion au « PACK MULTIRISQUE CARTE BANCAIRE », l'assuré doit avoir utilisé sa carte bancaire haut de gamme en paiement total ou partiel du voyage.

#### PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION DE VOYAGE	Le jour de la souscription au présent contrat.	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).
AUTRES GARANTIES D'ASSURANCE ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).	Le jour du retour du voyage (lieu de dispersion du groupe). ATTENTION, dans tous les cas, nos garanties cesseront automatiquement 90 jours après le jour du départ.

**À remettre à votre agence**  
*(remplir au stylo à bille)*

Justificatif de remise des Dispositions Générales

- PACK ANNULATION - CONTRAT N° 58.224.431
- PACK ASSISTANCE - CONTRAT N° 58.224.432
- PACK MULTIRISQUES - CONTRAT N° 58.224.433
- PACK MULTIRISQUES CARTE BANCAIRE - CONTRAT N°58.224.434 \*

Numéro de dossier

\* J'indique le n° d'assistance  
de ma carte bancaire haut de gamme

Tél :

Date	
Signature	Je reconnais avoir pris connaissance des Dispositions Générales du contrat choisi

## RENONCIATION

### **Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L.112-10 du code des assurances**

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat PACK AXELLIANCE VOYAGES. Si tel est le cas, **vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours** (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé au Département Gestion Clients Europ Assistance France,

- **Par mail** à l'adresse suivante : [gestion.tourisme@axelliance.com](mailto:gestion.tourisme@axelliance.com)
- **Par voie postale** à l'adresse suivante : Axelliance Conseil, Immeuble les Topazes, 92, cours Vitton, 69456 Lyon Cedex 06, FRANCE

accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

En cas de renonciation par voie postale, le formulaire de renonciation ci-dessous doit être fourni

### **Formulaire de renonciation au contrat d'assurance**

N° de police ou n° de contrat .....

Nom du client : .....

Adresse : .....

Je/Nous (1) vous notifie/notifions (1) par la présente ma/notre (1) décision de renoncer au contrat d'Assurance :

PACK AXELLIANCE VOYAGES (1), souscrit(s)

le.....

Au motif que je/Nous dispose/disposons d'une garantie (1) couvrant déjà l'un des risques couverts par le contrat d'assurance précité.

Date : .....

Signature du client

(1) *Rayez la mention inutile.*

- **Formulaire à adresser, dûment accompagné d'un justificatif de garantie antérieure par lettre postale à l'adresse suivante:** Axelliance Conseil, Immeuble les Topazes, 92, cours Vitton, 69456 Lyon Cedex 06, FRANCE

## GENERALITES ASSURANCE ET ASSISTANCE

---

### QUELQUES CONSEILS

#### AVANT DE PARTIR A L'ETRANGER

- ❑ Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- ❑ Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace économique européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.). Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente (en France adressez-vous à votre Caisse d'Assurance Maladie).
- ❑ Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et renseignez-vous sur les conditions de transport de ceux-ci en fonction de vos moyens de transport et de votre destination.
- ❑ Dans la mesure où nous ne pouvons nous substituer aux secours d'urgence, nous vous conseillons, particulièrement si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque, ou si vous vous déplacez dans une zone isolée, de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- ❑ En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- ❑ De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.

#### SUR PLACE

Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

#### ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.

## GENERALITES ASSURANCE ET ASSISTANCE

### 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance et d'assistance conclu entre EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Assurés définis ci-dessous. Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

### 2. DEFINITIONS

#### A. DEFINITIONS COMMUNES A L'ASSURANCE ET A L'ASSISTANCE

Au sens du présent contrat, on entend par :

##### ACCIDENT (DE LA PERSONNE)

Un événement soudain et fortuit atteignant l'Assuré, non intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

##### ASSURE

Sont considérés comme Assurés :

les personnes physiques qui, conjointement à l'achat d'un voyage, ont adhéré à l'une des formules de garantie PACK AXELLIANCE VOYAGES.

Ces personnes devront avoir leur domicile en Europe occidentale, dans les COM (collectivités d'outre-mer), dans les DROM, ou en Nouvelle-Calédonie.

Dans le présent contrat les Assurés sont également désignés par le terme « vous ».

##### ASSUREUR / ASSISTEUR

Les garanties d'assurance et prestations d'assistance sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers.



Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE est désignée sous le terme « nous ».

#### **ATTENTAT**

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet Attentat devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères et européennes français.

#### **CARTE BANCAIRE HAUT DE GAMME**

Par « Carte bancaire haut de gamme », on entend une carte bancaire proposant à la fois des prestations d'assistance/rapatriement et des garanties d'assurance voyages.

#### **CATASTROPHE NATURELLE**

Phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics du pays de survenance.

#### **COM**

Désigne les collectivités d'outre-mer suivantes : Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et la Polynésie française.

#### **DOMICILE**

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé en Europe occidentale, dans les COM (collectivités d'outre-mer), dans les DROM (départements et régions d'outre-mer) ou en Nouvelle-Calédonie.

#### **DROM**

Par DROM, on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et la Réunion.

#### **ETRANGER**

Le terme Etranger signifie le monde entier à l'exception de votre pays de Domicile et des pays exclus.

#### **EUROPE OCCIDENTALE**

Par « Europe occidentale », on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

#### **EVENEMENT**

Toute situation prévue par les présentes Dispositions Générales à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

#### **FRANCE**

Le terme France signifie la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

#### **FRANCHISE**

Partie du montant des frais restant à votre charge.

#### **HOSPITALISATION**

Toute admission d'un Assuré justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident et comportant au moins une nuit sur place.

#### **IMMOBILISATION**

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile ou sur place. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon l'Assuré concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

#### **MALADIE**

Etat pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

#### **MEMBRE DE LA FAMILLE**

Par Membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou le concubin notoire vivant sous le même toit, l'(les) enfant(s) légitime(s), naturel(s) ou adopté(s) de l'Assuré, le père et la mère, les frères et sœurs, les grands-parents, les beaux-parents (à savoir les parents du conjoint de l'Assuré), les petits-enfants, le tuteur légal, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles, les oncles et tantes, les neveux et nièces.

#### **SINISTRE**

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties du présent contrat.

#### **SINISTRE AU DOMICILE OU DANS LES LOCAUX PROFESSIONNELS**

Incendie, cambriolage, explosion, dégât des eaux ou dégât causé par une Catastrophe naturelle survenu à votre Domicile ou dans vos locaux professionnels durant votre voyage, et justifié par les documents prévus dans le cadre de la prestation « ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE SURVENU AU DOMICILE OU DANS VOS LOCAUX PROFESSIONNELS LORS D'UN VOYAGE ».

## **SOUSCRIPTEUR**

AXELLIANCE CONSEIL, SAS au capital de 762 544 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 404 400 152, et à l'Orias sous le numéro 07 000 307, dont le siège social est situé 92 cours Vitton 69456 Lyon Cedex 06 et qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

## **B. DEFINITIONS SPECIFIQUES A L'ASSURANCE**

Au sens du présent contrat, on entend par :

### **ACCIDENT GRAVE**

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

### **ANNULATION**

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».

### **EVENEMENT MAJEUR A DESTINATION**

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

- 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'Etranger,
- 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 Etat soit des conflits armés entre plusieurs Etats ou au sein d'un même Etat entre groupes armés. Sont visés les zones ou pays formellement déconseillés par le Ministère des Affaires étrangères et européennes français.

### **MALADIE GRAVE**

Etat pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

### **RESIDENCE SECONDAIRE**

Habitation dont vous êtes propriétaire, située dans votre pays de Domicile, autre que votre Domicile et que vous occupez pour vos loisirs et vacances.

### **USURE**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.

### **VETUSTE**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre.

## **3. QUELLE EST LA NATURE DES DEPLACEMENTS COUVERTS ?**

Les garanties d'assurance et les prestations d'assistance s'appliquent aux déplacements :

- de loisirs ou professionnels, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l'organisateur du voyage partenaire d'AXELLIANCE CONSEIL dont les dates, la destination et le coût figurent sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage,
- et dont la durée, n'excède pas 90 jours consécutifs.

**En cas d'adhésion au « PACK MULTIRISQUES CARTE BANCAIRE », l'Assuré doit avoir utilisé la carte bancaire haut de gamme en paiement partiel ou total du voyage**

## **4. QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?**

Les garanties d'assurance et les prestations d'assistance s'appliquent dans le monde entier, hors de votre Domicile.

**EXCLUSIONS: POUR LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE de manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

Pour vous informer avant votre départ, veuillez contacter nos points de vente ou notre Service Relation Clients au 01 41 85 85 41.

## **5. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?**

### **A. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE**

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences.

En tout état de cause, notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel nous aurions obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

Afin de nous permettre d'intervenir : nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat.

Vous devez impérativement :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 96 27 (depuis l'étranger le +33 1 41 85 96 27, télécopie : 01 41 85 85 71 (+33 1 41 85 85 71 depuis l'étranger).
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

#### **B. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ET DES PRESTATIONS ?**

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assurance ou d'assistance (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de l'âge des enfants, justificatif de domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf votre nom, votre adresse et les personnes composant votre foyer fiscal).

Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

**En cas d'adhésion au « PACK MULTIRISQUES CARTE BANCAIRE », Vous devrez joindre à votre déclaration de sinistre le justificatif de l'utilisation d'une carte bancaire haut de gamme comme moyen de paiement, les conditions de garanties de l'Assureur de la carte bancaire, la facture des frais maintenus à votre charge par le voyageur après remboursement par l'Assureur de la carte bancaire haut de gamme.**

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, ou une hospitalisation de jour, ou une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

Dans le cas où EUROP ASSISTANCE serait amenée à déclencher une intervention faute d'éléments de vérification, du fait d'éléments insuffisants ou suite à des éléments erronés au regard des informations devant être fournies à EUROP ASSISTANCE, les frais d'intervention ainsi engagés par EUROP ASSISTANCE seront refacturés au Souscripteur et payables à réception de la facture, à charge pour le Souscripteur s'il le souhaite, de récupérer le montant auprès du demandeur de l'assistance si ce dernier n'est pas l'Assuré.

#### **C. VOUS SOUHAITEZ DECLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA (DES) GARANTIE(S) D'ASSURANCE :**

Dans les 5 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre, Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre pour la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » en cas de vol, et dans les 5 jours dans tous les autres cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez déclarer votre sinistre aux coordonnées suivantes :

AXELLIANCE CONSEIL  
Immeuble les Topazes  
92, cours Vitton  
69456 Lyon Cedex 06  
FRANCE  
Courriel : gestion.tourisme@axelliance.com  
Tél. : 04 78 65 19 62

En cas de non respect de ces délais, vous perdrez pour ce Sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat si nous pouvons établir que ce retard nous a causé un préjudice.

#### **D. CUMUL DE GARANTIES**

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

#### **E. FAUSSES DECLARATIONS**

**Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :**

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113-8 du Code des Assurances,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

#### **F. DECHEANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DECLARATION FRAUDULEUSE**

**En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance et/ou des prestations d'assistance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance et aux prestations d'assistance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

#### **6. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez soit à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

## ANNULATION DE VOYAGE

Uniquement pour les contrats Pack Annulation N° 58.224.431, Pack Multirisque N° 58.224.433 et Pack Multirisque Carte Bancaire N° 58.224.434

Le contrat Multirisque « PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE » propose des garanties qui complètent en étendue et/ou en montant celles accordées par les cartes bancaires haut de gamme, à usage personnel uniquement.

En cas d'adhésion au « PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE », l'assuré doit avoir utilisé sa carte bancaire haut de gamme en paiement total ou partiel du voyage.

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente du voyage (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes qui vous sont remboursées par le transporteur), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

### 2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre.

#### MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DECES

(y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture du présent contrat d'assurance,
  - de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture du présent contrat d'assurance,
  - de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
  - de votre remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'inscription au voyage,
  - de la personne chargée, pendant votre voyage :
- de la garde de vos enfants mineurs sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,  
- de la garde d'une personne handicapée sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès la souscription du contrat.

#### ANNULATION POUR TOUTES CAUSES JUSTIFIEES

La garantie vous est acquise, **déduction faite d'une Franchise et d'un minimum indiqués au Tableau des Montants de Garanties** :

- dans tous les cas d'Annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés,
- ainsi qu'en cas d'Annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes (maximum 8 personnes) inscrites en même temps que vous et ayant qualité d'Assuré au titre du présent contrat,
- ainsi qu'en cas d'Attentat ou d'Événement majeur survenant dans un rayon de 100 kilomètres de votre lieu de villégiature dans les 15 jours précédant la date de départ, par dérogation au paragraphe « QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT

**La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur (tour opérateur, compagnie aérienne) y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance (grève, annulation, report, retard) ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.**

### 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,
- l'oubli de vaccination,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité dûment déclaré auprès des autorités compétentes,

- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et prime d'assurance liés au voyage.

#### **4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'Événement pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, **avec un maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

#### **5. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?**

Vous devez aviser immédiatement l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre.

**En cas d'Annulation et/ou de déclaration tardives, nous ne prendrons en charge que les frais d'Annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.**

#### **LIMITATION DE LA GARANTIE**

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'annulation du voyage. Les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

#### **6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

En cas d'adhésion au « PACK MULTIRISQUES CARTE BANCAIRE », Vous devrez joindre à votre déclaration de sinistre le justificatif de l'utilisation d'une carte bancaire haut de gamme comme moyen de paiement, les conditions de garanties de l'Assureur de la carte bancaire, la facture des frais maintenus à votre charge par le voyageur après remboursement par l'Assureur de la carte bancaire haut de gamme

Dans tous les cas, Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de l'Accident, ainsi que la photocopie de l'arrêt de travail si vous êtes salarié(e), et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté,
- dans les autres cas de tout justificatif.

**Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention du médecin conseil que nous vous désignerons.**

**A cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de ce médecin conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production. Si vous vous y opposez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.**

**De convention expresse, vous nous reconnaissez le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition.**

**Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :**

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- le numéro de votre contrat,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et, si possible, des témoins.

## BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

Uniquement pour les contrats Pack Multirisque N° 58.224.433 et Pack Multirisque Carte Bancaire N° 58.224.434

Le contrat Multirisque « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** » propose des garanties qui complètent en étendue et/ou en montant celles accordées par les cartes bancaires haut de gamme, à usage personnel uniquement.

En cas d'adhésion au « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** », l'assuré doit avoir utilisé sa carte bancaire haut de gamme en paiement total ou partiel du voyage.

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, dans les limites indiquées au **Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre Domicile ou de votre Résidence secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

### 2. LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50 % du montant d'assurance garanti indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

### 3. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels, enregistrés auprès de la compagnie qui vous a transporté, ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire fixée au **Tableau des Montants de Garanties**, afin de participer au remboursement des frais que vous avez engagés lors de l'achat d'effets de première nécessité.

Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie principale indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**.

### 4. VOL, DESTRUCTION TOTALE OU PARTIELLE, PERTE PENDANT L'ACHEMINEMENT PAR UNE ENTREPRISE DE TRANSPORT DU MATERIEL DE SPORT

Nous garantissons, jusqu'à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**, les biens (matériels, équipements et vêtements spécifiques) exclusivement destinés à la pratique d'un sport, qui vous appartiennent ou vous sont loués et qui se trouvent hors de votre Domicile ou de votre Résidence secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport

### 5. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « **QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ?** » du chapitre « **CADRE DU CONTRAT** », sont exclus :

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ; la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit,

- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clefs de toutes sortes (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.), les GPS, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.
- les dommages résultant de tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée ou autre cataclysme, inondation, à moins que ces événements ne soient déclarés catastrophe naturelle, par les pouvoirs publics (arrêté ministériel pour la France),
- les conséquences résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant,
- les dommages causés au matériel assuré au cours de sa réparation, son entretien, sa remise à neuf,
- les dommages résultant du vice propre du matériel assuré ou de son usure normale,
- les dommages résultant de votre négligence caractérisée,
- les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches,
- les vols commis par les personnes assurées ou par les membres de votre famille (ascendants, descendants, conjoint),
- les dommages dus aux accidents de fumeurs,
- les véhicules terrestres à moteur et leurs accessoires, les caravanes et les remorques,
- les embarcations de plaisance à voile ou à moteur, y compris le jet ski,
- les aéronefs (y compris les deltaplanes, parapentes, planeurs) qu'ils soient homologués ou non,
- les étuis, boîtiers, sacs, sacoches ou housses renfermant le matériel de sports,
- le matériel informatique.

#### **6. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

Le montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties** constitue le maximum de remboursement pour tous les Sinistres survenus pendant la période de garantie.

**Une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties, sera retenue par Sinistre.**

#### **7. COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?**

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Usure et Vétusté déduites.

En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

#### **8. QUELLES SONT LES PIECES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?**

En cas d'adhésion au « **PACK MULTIRISQUES CARTE BANCAIRE** », Vous devrez joindre à votre déclaration de sinistre le justificatif de l'utilisation d'une carte bancaire haut de gamme comme moyen de paiement, les conditions de garanties de l'Assureur de la carte bancaire, la facture des frais maintenus à votre charge par le voyageur après remboursement par l'Assureur de la carte bancaire haut de gamme.

Dans tous les cas, Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol effectuée dans les 48 heures auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur,
- le ticket d'enregistrement du bagage livré avec retard par la compagnie de transport et le justificatif de la livraison tardive.

**En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.**

**Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.**

**Vous êtes tenu(e) de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.**

#### **9. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLES COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?**

**Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).**

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement,



- soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

## INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

Uniquement pour les contrats Pack Multirisque N° 58.224.433 et Pack Multirisque Carte Bancaire N° 58.224.434

Le contrat Multirisque « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** » propose des garanties qui complètent en étendue et/ou en montant celles accordées par les cartes bancaires haut de gamme, à usage personnel uniquement.

En cas d'adhésion au « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** », l'assuré doit avoir utilisé sa carte bancaire haut de gamme en paiement total ou partiel du voyage.

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons le paiement des indemnités **prévues au Tableau des Montants de Garanties** en cas d'accident corporel pouvant atteindre l'Assuré pendant la durée du voyage.

### 2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant **indiqué au Tableau des Montants de Garanties** dans les cas suivants :

Pour les Assurés majeurs :

- décès : le capital **indiqué au Tableau des Montants de Garanties** est payable aux bénéficiaires que vous aurez désignés aux Dispositions Particulières ou, à défaut, à vos ayants droit.
- invalidité permanente partielle : vous recevrez un capital dont le montant sera calculé **en appliquant à la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties** en cas d'invalidité permanente totale, votre taux d'incapacité permanente partielle, déterminé en fonction du barème figurant ci-après.

Pour les Assurés mineurs :

- décès de l'enfant : nous vous indemnisons des frais d'obsèques engagés **dans la limite du montant prévu au Tableau des Montants de Garanties**, et sur présentation de la facture originale émise par le prestataire funéraire,
- invalidité de l'enfant : nous versons une indemnité dont le montant sera calculé **en appliquant à la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties** en cas d'invalidité permanente totale, le taux d'incapacité permanente partielle de l'enfant Assuré, déterminé en fonction du barème figurant ci-après.

### 3. BAREME D'INVALIDITE

	DROIT	GAUCHE
- Perte complète :		
. du bras	70 %	60 %
. de l'avant-bras ou de la main	60 %	50 %
. du pouce	20 %	17 %
. de l'index	12 %	10 %
. du majeur	6 %	5 %
. de l'annulaire	5 %	4 %
. de l'auriculaire	4 %	3 %
. de la cuisse		55 %
. de la jambe		40 %
. de deux membres		100 %
. du pied		40 %
. du gros orteil		8 %
. des autres orteils		3 %
. des deux yeux		100 %
. de l'acuité visuelle ou d'un oeil		25 %
- Surdité complète, incurable et non appareillable		60 %
- Surdité complète, incurable et non appareillable d'une oreille		10 %
- Aliénation mentale totale et incurable		100 %

### Non cumul des indemnités :

Il n'y a pas de cumul des garanties décès et invalidité permanente totale lorsqu'elles résultent des suites du même événement garanti.

Si après avoir reçu une indemnité résultant de l'invalidité partielle consécutive à un Événement garanti, vous venez à décéder des suites du même Événement, nous verserions aux ayant droits le capital prévu en cas de décès **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** sous déduction de l'indemnité que nous vous aurions déjà versée au titre de l'invalidité permanente partielle.

### 4. DEFINITION DE LA PERTE

Par perte, on entend l'amputation complète ou la paralysie complète du membre considéré ou l'ankylose de toutes les articulations.

### 5. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « **QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ?** » du chapitre « **CADRE DU CONTRAT** », sont exclus :

- les accidents causés par : la cécité, la paralysie, les maladies mentales, ainsi que toutes les maladies ou infirmités existantes au moment de la souscription du contrat,
- les accidents résultant de la pratique de certains sports tels que : varappe, alpinisme, luge de compétition, plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome, parachutisme et tout sport aérien, y compris cerf-volant ou tout engin analogue, spéléologie, ainsi que ceux résultant d'un entraînement ou d'une participation à des compétitions sportives,
- les accidents causés par l'usage d'un cycle à moteur d'une cylindrée supérieure à 125 cm<sup>3</sup> en tant que conducteur ou passager,
- les accidents causés par une société de transport non agréée pour le transport public de personnes.

## 6. COMMENT L'INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

Le montant de l'indemnité ne peut être fixé qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'Accident sont stabilisées.

Le taux définitif après un Accident qui atteindrait un membre ou un organe déjà lésé sera égal à la différence entre le taux déterminé à partir du tableau et de ses conditions d'application et le taux antérieur à l'Accident.

Si vous êtes victime d'une infirmité ne figurant pas dans le tableau « Barème d'invalidité » ci-avant, nous déterminons le taux d'incapacité correspondant en comparant sa gravité à celle des cas prévus dans ledit tableau, sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte pour déterminer la gravité de l'infirmité.

S'il est médicalement établi que l'Assuré est gaucher, le taux d'incapacité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement.

Si l'Accident entraîne plusieurs lésions, le taux d'incapacité utilisé pour le calcul de la somme que nous verserons sera calculé en appliquant au taux du barème ci-dessus la méthode retenue pour la détermination du taux d'incapacité en cas d'accident du travail sans que le taux global ne puisse excéder 100 %.

L'application du barème ci-avant suppose dans tous les cas que les conséquences de l'Accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapté. S'il en était autrement, le taux serait déterminé compte tenu des conséquences qu'aurait eu l'Accident sur une personne se trouvant dans un état physique normal et ayant suivi un traitement rationnel.

## 7. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

En cas d'adhésion au « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** », Vous devrez joindre à votre déclaration de sinistre le justificatif de l'utilisation d'une carte bancaire haut de gamme comme moyen de paiement, les conditions de garanties de l'Assureur de la carte bancaire, la facture des frais maintenus à votre charge par le voyageur après remboursement par l'Assureur de la carte bancaire haut de gamme

Dans tous les cas, Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- d'un certificat médical,
- des déclarations éventuelles des témoins établissant la matérialité ou l'importance de l'Accident.

Pendant la durée de son traitement, l'Assuré devra permettre le libre accès au médecin conseil, que nous vous désignerons, à votre dossier médical afin qu'il puisse évaluer les conséquences de l'Accident.

En cas de désaccord sur les causes ou les conséquences de l'Accident, nous soumettrons son différend à 2 experts choisis l'un par l'Assuré ou par ses ayants droit, l'autre par nous-mêmes, sous réserve de nos droits respectifs.

En cas de divergence, un 3<sup>e</sup> expert sera nommé, soit d'un commun accord, soit par le Président du Tribunal de Grande Instance de votre lieu de résidence.

## RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER

Uniquement pour les contrats Pack Multirisque N° 58.224.433 et Pack Multirisque Carte Bancaire N° 58.224.434

Le contrat Multirisque « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** » propose des garanties qui complètent en étendue et/ou en montant celles accordées par les cartes bancaires haut de gamme, à usage personnel uniquement.

En cas d'adhésion au « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** », l'assuré doit avoir utilisé sa carte bancaire haut de gamme en paiement total ou partiel du voyage.

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Les conséquences pécuniaires que vous pouvez encourir et faisant suite à une réclamation amiable ou judiciaire formée à votre encontre par le tiers lésé, en raison de tout dommage corporel ou matériel, causé à ce dernier par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de votre voyage, **dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

La garantie est mise en jeu 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, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du Sinistre.

### 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :**

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,
- 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 descendant,
- 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 le plafond prévu au Tableau des Montants de Garanties,
- toutes dispositions prises à votre initiative sans notre accord préalable,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.

### 3. TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITE

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

### 4. PROCEDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.

Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptions de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

**Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.**

### 5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,

- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

**Vous ne pouvez vous opposer à l'exercice de notre recours contre un tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.**

#### **6. INOPPOSABILITE DES DECHEANCES**

Même si vous manquez à vos obligations après Sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable.

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

#### **7. FRAIS DE PROCES**

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. Toutefois, si vous êtes condamné(e) pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

## **RATAGE D'AVION**

---

**Uniquement pour les contrats Pack Multirisque N° 58.224.433 et Pack Multirisque Carte Bancaire N° 58.224.434**

**Le contrat Multirisque « PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE » propose des garanties qui complètent en étendue et/ou en montant celles accordées par les cartes bancaires haut de gamme, à usage personnel uniquement. En cas d'adhésion au « PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE », l'assuré doit avoir utilisé sa carte bancaire haut de gamme en paiement total ou partiel du voyage.**

Si vous ratez votre avion au départ du lieu de convocation de l'organisateur de votre voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties

## FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

---

Uniquement pour les contrats Pack Multirisque N° 58.224.433 et Pack Multirisque Carte Bancaire N° 58.224.434

Le contrat Multirisque « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** » propose des garanties qui complètent en étendue et/ou en montant celles accordées par les cartes bancaires haut de gamme, à usage personnel uniquement. En cas d'adhésion au « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** », l'assuré doit avoir utilisé sa carte bancaire haut de gamme en paiement total ou partiel du voyage.

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au prorata temporis, à **concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, les frais de séjour, souscrits auprès de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**), à compter du jour suivant l'événement entraînant votre retour anticipé, dans les cas suivants :

- suite à votre transport/rapatriement médical organisé par nos soins, dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT »,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé (**hospitalisation non prévue**) ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, explosion, dégât des eaux ou dégât causé par une Catastrophe naturelle) survient à votre Domicile ou dans vos locaux professionnels et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre séjour.

### 2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés. L'indemnité est remboursée dans **les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties par personne**, sans toutefois dépasser le plafond par Evénement. Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat.

## RETOUR IMPOSSIBLE

---

Uniquement pour les contrats Pack Multirisque N° 58.224.433 et Pack Multirisque Carte Bancaire N° 58.224.434

Le contrat Multirisque « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** » propose des garanties qui complètent en étendue et/ou en montant celles accordées par les cartes bancaires haut de gamme, à usage personnel uniquement. En cas d'adhésion au « **PACK MULTIRIQUE CARTE BANCAIRE** », l'assuré doit avoir utilisé sa carte bancaire haut de gamme en paiement total ou partiel du voyage.

### 1. NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie a pour objet l'indemnisation de vos frais d'hébergement, repas, dans les limites **indiquées au Tableau des Montants de Garanties**, restant à votre charge dans les situations répondant aux conditions décrites ci-après.

### 2. CONDITIONS DE LA GARANTIE

La garantie « RETOUR IMPOSSIBLE » couvre votre impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour à votre date de retour initialement prévue pour une cause ayant les caractéristiques de la force majeure et répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- indépendante de votre volonté, inconnue et imprévisible au moment de votre départ,
- extérieure à vous, notamment, non liée à votre état de santé, telle que la maladie ou blessure de l'Assuré,
- indépendante de la défaillance des organismes chargés d'exécuter votre voyage de retour (tour opérateur, agence de voyage compagnie aérienne, etc.) et/ou des prestataires auxquels ces organismes auraient recours, dans l'organisation matérielle du voyage ou dans le respect de leurs obligations légales vis-à-vis de vous,
- indépendante de la grève des organismes susvisés chargés d'exécuter le voyage de l'Assuré.

La garantie couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une Catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation aux exclusions générales du présent contrat.

Vous devrez justifier, lors de la déclaration du Sinistre que les conditions ci-dessus sont réunies.

### 3. ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons les frais réels d'hébergement (frais d'hôtel et repas ) dans les limites suivantes :

- du montant et des durées **indiqués au Tableau des Montants de Garanties**,
- tant que vous êtes dans l'impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour,

Les montants sont remboursés sur présentation, par vous, d'une part des justificatifs originaux (factures) des frais engagés, et d'autre part, du billet de transport du retour initialement prévu ainsi que de la facture originale du voyage.



## ASSISTANCE

Uniquement pour les contrats Pack Assistance N° 58.224.432, Pack Multirisque N° 58.224.433 et Pack Multirisque Carte Bancaire N° 58.224.434

Le contrat Multirisque « PACK MULTIRISQUE CARTE BANCAIRE » propose des garanties qui complètent en étendue et/ou en montant celles accordées par les cartes bancaires haut de gamme, à usage personnel uniquement.  
En cas d'adhésion au « PACK MULTIRISQUE CARTE BANCAIRE », l'assuré doit avoir utilisé sa carte bancaire haut de gamme en paiement total ou partiel du voyage.

### PRESTATIONS D'ASSISTANCE : CE QUE NOUS GARANTISSONS

#### ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE AU COURS DU VOYAGE

##### 1. TRANSPORT/RAPATRIEMENT

Si au cours de votre voyage, vous êtes malade ou blessé(e), nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a reçu à la suite de la Maladie ou de l'Accident.

Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel, nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile,
  - soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile,
- par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par train (place assise en 1<sup>re</sup> classe, couchette 1<sup>re</sup> classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de nos médecins, Nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

##### IMPORTANT

Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

##### 2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURES OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des Membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elles puissent se rendre de leur lieu de voyage à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRESENCE HOSPITALISATION ».**

##### 3. PRÉSENCE HOSPITALISATION

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre pays de Domicile, par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de la personne (chambre et petit-déjeuner), **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURES OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE ».**

#### 4. ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS

Lorsque, malade ou blessé(e) vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants assurés de moins de 15 ans ou handicapés majeurs voyageant avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique depuis votre pays de Domicile, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener vos enfants dans votre pays de Domicile ou au domicile d'un Membre de votre famille choisi par vous par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique.

Les billets de vos enfants restent à votre charge.

#### 5. PROLONGATION DE SEJOUR

Suite à une Maladie ou à un Accident survenu lors de votre voyage, vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour sur place au-delà de la date initiale de retour, dans les cas suivants :

- **En cas d'Hospitalisation :**

Si vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant assuré, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, afin qu'il reste auprès de vous. Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par l'accompagnant assuré.

- **En cas d'Immobilisation :**

Si vous êtes immobilisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Immobilisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) de vous-même et/ou d'un accompagnant assuré, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par vous-même ou par l'accompagnant assuré.

Dans les 2 cas, notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que vous êtes en mesure de reprendre le cours de votre voyage interrompu ou de rentrer à votre Domicile.

#### 6. RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTE AU DOMICILE

Pendant votre voyage, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue survenue durant votre déplacement et dans votre pays de Domicile :

- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que vous :

- vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays de Domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos enfants laissés sans garde à votre Domicile.

Nous organisons :

- soit votre voyage aller-retour,
- soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec vous,

et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

#### 7. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ETRANGER UNIQUEMENT)

Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.

Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme « France » signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DROM. Les Assurés domiciliés dans un DROM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Etranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou Principauté de Monaco et inversement.

Avant de partir en voyage à l'Etranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce voyage, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

#### **Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :**

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'Etranger, à la suite d'une Maladie ou d'une blessure survenue à l'Etranger :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Etranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé(e) intransportable, par décision de nos médecins, prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place,
- urgence dentaire **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

#### **Montant et modalités de prise en charge :**

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **jusqu'à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

**Une Franchise, dont le montant est indiqué au Tableau des Montants de Garanties,** est appliquée dans tous les cas par Assuré et pour la durée du contrat.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- les décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- les photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité sociale et/ou les organismes auxquels vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, nous vous rembourserons **jusqu'à concurrence des montants maximum indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, pour la durée du contrat, sous réserve que vous nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

#### **8. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ETRANGER UNIQUEMENT)**

Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme « France » signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DROM. Les Assurés domiciliés dans un DROM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Etranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou Principauté de Monaco et inversement.

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre voyage à l'Etranger, tant que vous vous trouvez hospitalisé(e) nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation **à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. En cas de non paiement de votre part à cette date, le Souscripteur s'engage à nous rembourser cette avance dans le délai maximum de 30 jours à compter de notre demande, charge pour ce dernier d'en récupérer le montant, s'il le souhaite, auprès de vous.

Pour être vous-même remboursé(e), vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

**Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.**

## 9. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'Accident (y compris à bord d'un véhicule), d'Aggression ou de tentative d'Aggression, de décès d'un Membre de votre famille entraînant un traumatisme psychologique, nous mettons à votre disposition, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

L'(les) entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettra de vous confier et de clarifier la situation à laquelle vous êtes confronté(e) suite à cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du Code de Déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 2 entretiens téléphoniques maximum.

Il est précisé que ces entretiens téléphoniques ne se déroulent qu'en langue française et que le coût des communications téléphoniques reste à votre charge.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez vous, un psychologue diplômé d'Etat choisi par vous parmi 3 noms de praticiens que nous vous aurons communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous après vous avoir proposé le choix entre plusieurs praticiens proches de votre Domicile, situé en France.

Le choix du praticien appartient à vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

Il est précisé que ces rendez-vous ne peuvent avoir lieu qu'en France pendant la période de validité du contrat.

## ASSISTANCE EN CAS DE DECES

### 1. TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE

L'Assuré décède durant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt assuré jusqu'au lieu des obsèques dans son pays de Domicile.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion des autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, et sur présentation de la facture originale.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

### 2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURES EN CAS DE DECES D'UN ASSURE

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne assurée ou des Membres de la famille assurés qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ils puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour dans le pays de Domicile ne peuvent être utilisés.

### 3. RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPE RESTE AU DOMICILE

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès dans votre pays de Domicile, survenu durant votre déplacement :

- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que vous :

- puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre pays de Domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos enfants laissés sans garde à votre Domicile.

**Nous organisons :**

- **soit votre voyage aller-retour,**
- **soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec vous,**

et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

#### **4. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITES DECES**

Si l'Assuré décède alors qu'il se trouvait seul, et si la présence d'un Membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération sur le lieu de séjour, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique de cette personne depuis le pays de Domicile de l'Assuré défunt jusqu'au lieu du décès ainsi que ses frais d'hébergement, **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

#### **ASSISTANCE VOYAGE AVANT ET LORS D'UN VOYAGE**

##### **PENDANT LE VOYAGE**

#### **1. AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE ET PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

Vous êtes en voyage à l'Étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause : nous faisons l'avance de la caution pénale **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que cette caution vous aura été restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

De plus, nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené, de ce fait, à engager sur place à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays de Domicile, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.

#### **2. ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE SURVENU A VOTRE DOMICILE OU DANS VOS LOCAUX PROFESSIONNELS LORS D'UN VOYAGE**

Pendant votre voyage, vous apprenez la survenance d'un Sinistre à votre Domicile ou dans vos locaux professionnels. Vous pouvez bénéficier des prestations suivantes :

##### **RETOUR ANTICIPE**

Vous apprenez à la suite de ce Sinistre au Domicile ou dans vos locaux professionnels, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile ou vos locaux professionnels, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

##### **ASSISTANCE SINISTRE AU DOMICILE OU DANS VOS LOCAUX PROFESSIONNELS (EN FRANCE UNIQUEMENT)**

Pendant que vous êtes en voyage, votre Domicile ou vos locaux professionnels subissent une inondation, un incendie ou un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires, nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

En outre, si votre Domicile est inhabitable à votre retour de voyage, nous organisons et prenons en charge votre séjour à l'hôtel pendant 2 nuits maximum à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

**A défaut de présentation de justificatifs du Sinistre au Domicile ou des locaux professionnels (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de ces prestations.**

### 3. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (DEPUIS L'ETRANGER UNIQUEMENT)

Au cours de votre voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de Domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message que vous nous aurez communiqué par téléphone.

#### NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

### 4. ENVOI DE MÉDICAMENTS A L'ETRANGER

Vous êtes en voyage à l'Etranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que vous vous engagez à nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

### 5. ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE VOS DOCUMENTS D'IDENTITE OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre Service Informations, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas, nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

En cas de perte ou de vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier(s) et sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales, nous vous faisons parvenir, une avance de fonds **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** afin que vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

- soit du versement par un tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,
- soit du versement par votre établissement bancaire de la somme correspondante.

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

### 6. INFORMATIONS VOYAGE (\*) (TOUS LES JOURS DE 8 H 00 A 19 H 30, HEURES FRANÇAISES, SAUF DIMANCHES ET JOURS FERIES) – PRESTATION DELIVREE UNIQUEMENT EN LANGUE FRANÇAISE

A votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.),
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.).

(\*) Cette prestation est également accessible avant votre départ en Voyage.

### 7. INFORMATIONS SANTE

**Ce service est conçu pour vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les secours prévus localement.**

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut vous être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, nous vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que vous nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

## **8. ASSISTANCE EN CAS DE MODIFICATION DE VOYAGE**

Un événement imprévu suivant : grève, détournement d'avion, accident ou maladie ne nécessitant pas votre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » au titre du chapitre 1. ci-avant, modifie le déroulement de votre Voyage. Nous pouvons, à votre demande, et selon vos instructions, faire procéder à des changements de vos réservations d'avion(s) et d'hôtel(s).

Les frais de modification ou les frais supplémentaires engagés à votre demande restent à votre charge.

## **9. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS**

### **FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE**

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors piste) **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

La prestation ne comprend pas l'organisation ni la réalisation des recherches et des secours.

## **APRES LE VOYAGE**

## **10. ASSISTANCE AU RETOUR AU DOMICILE APRES RAPATRIEMENT (EN FRANCE UNIQUEMENT)**

**Ces garanties ne sont acquises que si les conditions cumulatives suivantes sont réunies :**

- **vous avez fait l'objet d'un transport/rapatriement, dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation décrite au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT »,**
- **et à votre retour, à l'issue de ce transport/rapatriement, vous êtes, soit hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 5 jours, soit immobilisé(e) à votre Domicile pour une durée supérieure à 5 jours.**

**L'Hospitalisation ou l'Immobilisation doit obligatoirement être consécutive au transport/rapatriement.**

**Vous vous engagez, préalablement à la mise en œuvre de ces garanties, à nous transmettre sur simple demande de notre part toutes les pièces justificatives appuyant votre demande :**

- **bulletin d'hospitalisation en France,**
- **certificat médical d'Immobilisation au Domicile.**

**A défaut de transmission des pièces justificatives, susvisées nous serons fondés à refuser la mise en œuvre de ces garanties.**

## **A. GARDE MALADE**

Si vous êtes immobilisé à votre Domicile pour une durée supérieure à 5 jours et si votre état de santé le nécessite, Nous organisons et prenons en charge pour venir à votre chevet, la présence d'une personne qualifiée pendant 20 heures maximum.

Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, (après la visite du médecin traitant), Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de malade.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que vous ayez reçu la visite préalable de votre médecin traitant. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous devrez justifier votre demande par un certificat médical indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de Vous.

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

## **B. LIVRAISON DE REPAS ET DE COURSES SUITE A UNE IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 5 JOURS**

Si Vous ne pouvez pas aller chercher vos repas ou vos courses, nous recherchons un prestataire pour s'en charger à votre place et organisons la livraison à votre Domicile.

Pour les courses, le prestataire se rend à Votre Domicile et prend possession de la liste de courses. Il fait les courses dans un lieu d'achat choisi dans un rayon de 15 km et livre ou fait livrer les courses à Votre Domicile.

Pour les repas, le prestataire les livre ou les fait livrer à Votre Domicile.

Nous prenons en charge les frais de déplacement de ce prestataire à concurrence de 1 000 € maxi.

Le coût des repas et des courses reste à Votre charge.

## **C. AIDE MÉNAGÈRE SUITE A UNE HOSPITALISATION DE PLUS DE 5 JOURS OU UNE IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 5 JOURS**

Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers, à votre Domicile, soit dès votre retour de l'hôpital, soit dès la date de votre Hospitalisation, soit durant votre Immobilisation à votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère à concurrence de 20 heures, réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date de votre Hospitalisation ou de votre retour à Domicile ou pendant votre Immobilisation au domicile (minimum de 2 heures à la fois).

A défaut de la présentation des justificatifs (attestation d'hospitalisation, certificat médical), nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

## **D. GARDE D'ENFANT DE MOINS DE 15 ANS SUITE A UNE HOSPITALISATION DE PLUS DE 5 JOURS**

Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile :

a. **Soit**, la présence d'une personne qualifiée pendant 20 heures maximum.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service "Garde d'Enfants " fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée.

Conditions médicales et administratives :

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

La garantie "Garde d'Enfants " ne s'applique pas dans les cas suivants :

- maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.
- dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

b. **Soit** le voyage aller-retour en train 1ère classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile.

## **E. REPETITEUR SCOLAIRE**

En cas d'absence scolaire supérieure à 5 jours ouvrés, Nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique à concurrence de 20 heures maximum.

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteur(s) scolaires, à partir du cinquième jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (école primaire) à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences naturelles, physique, chimie.

Ce ou ces enseignants sont autorisés à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs le contenu du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

Cette prestation cesse à compter de la reprise des cours dans son école initiale par l'enfant bénéficiaire.



## **F. TRANSPORT ET GARDE D'ANIMAUX DE COMPAGNIE (CHIEN OU CHAT) SUITE A UNE HOSPITALISATION DE PLUS DE 5 JOURS OU UNE IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 5 JOURS**

Si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de vos animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement), Nous organisons leur transport jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France et à moins de 50 km de votre lieu d'Hospitalisation.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde jusqu'à concurrence de 1 000 € maximum pendant la durée de votre séjour à l'hôpital ou pendant votre Immobilisation au Domicile.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « Quelles sont les exclusions générales applicables au contrat ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :**

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du voyage prévu à l'Etranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais de recherche et de secours dans le désert,
- l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,

- les frais de restaurant,
- les frais de douane.

## CADRE DU CONTRAT

---

Le présent contrat est soumis à la loi française.

### 1. PRISE D'EFFET ET DUREE

**La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE » qui prend effet le jour de votre souscription au contrat et expire le jour de votre départ en voyage.**

### 2. RENONCIATION EN CAS DE MULTIASSURANCE

Conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Cette renonciation s'effectue par courrier ou par mail aux adresses suivantes :

Par courrier :

Axelliance Conseil,  
Immeuble les Topazes,  
92, cours Vitton,  
69456 Lyon Cedex 06, FRANCE

Par e-mail :

gestion.tourisme@axelliance.com

L'assureur remboursera, le montant de la prime payée par l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation sauf si un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation.

### 3. COMMENT SONT EXPERTISES LES DOMMAGES MATERIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3<sup>e</sup> et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3<sup>e</sup>, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le Sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du 3<sup>e</sup>.

### 4. DANS QUELS DELAIS SEREZ-VOUS INDEMNISE(E) ?

Le règlement interviendra dans un délai de 5 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

### 5. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- les guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- les recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- les grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- les recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- l'inexistence ou l'indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

## 6. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

## 7. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

**Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance et des prestations d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales. Sont exclus :**

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

## 8. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance et/ou nos prestations d'assistance, à l'exception de celle versée au titre de la garantie "INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE", nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

## 9. QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?

Article L 114-1 du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.

2° 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 la 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.

Article L 114-2 du Code des Assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114-3 du Code des Assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

## 10. RECLAMATIONS - LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser à :

**Europ Assistance  
Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers Cedex.**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si Vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, Vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

**La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
<http://www.mediation-assurance.org/>**

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

## 11. AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R. - 61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09.

## 12. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie.

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations Vous concernant en écrivant à :

Europ Assistance France  
Service Remontées Clients  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations Vous concernant est réalisé en dehors de l'Union Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, Vous êtes informés que les conversations téléphoniques que Vous échangerez avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Vous pourrez vous y opposer en manifestant votre refus auprès de votre interlocuteur.

## LISTE DES PAYS

### ZONE 1 : FRANCE

France métropolitaine (FR)  
Principauté de Monaco (MC)

### ZONE 2 : EUROPE & PAYS MEDITERRANEENS

(à l'exclusion des DROM-TOM, Canaries, Açores, Partie Asiatique de la Russie)

Albanie (AL)  
Allemagne (DE)  
Andorre (AD)  
Angleterre (voir Royaume-Uni)  
Autriche (AT)  
Baléares (XA)  
Belgique (BE)  
Biélorussie (BY)  
Bosnie Herzégovine (BA)  
Bulgarie (BG)  
Chypre (CY)  
Croatie (HR)  
Danemark (sauf Groenland) (DK)  
Ecosse (v. Royaume-Uni)  
Espagne continentale (ES)  
Estonie (EE)  
Finlande (FI)  
France métropolitaine (FR)  
Géorgie (GE)  
Gibraltar (GI)  
Grèce (GR)  
Hongrie (HU)  
Irlande (IE)  
Israël (IL)  
Italie (IT)  
Jordanie (JO)  
Lettonie (LV)  
Liechtenstein (LI)  
Lituanie (LT)  
Luxembourg (LU)  
Macédoine (MK)  
Madère (XC)  
Malte (MT)  
Maroc (MA)  
Moldavie (MD)  
Monaco (MC)  
Monténégro (ME)  
Norvège (NO)  
Pays-Bas (NL)  
Pologne (PL)  
Portugal continental (PT)  
République Tchèque (CZ) - (voir aussi Tchèque République)  
Roumanie (RO)  
Royaume-Uni (GB)  
Russie, Fédération de (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris) (RU)  
Saint-Marin (SM)  
Serbie (RS)  
Slovaquie (SK)  
Slovénie (SI)  
Suède (SE)  
Suisse (CH)  
Tchèque, République (CZ)  
Territoires Palestiniens (PS)  
Tunisie (TN)  
Turquie (TR)  
Ukraine (UA)  
Vatican, Etat de la cité du (Saint-Siège) (VA)

### ZONE 3 : MONDE ENTIER

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application du chapitre « QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT ? »

**POUR VOTRE PRISE EN CHARGE ASSISTANCE, UN APPEL PRÉALABLE EST NÉCESSAIRE.**

**SI VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE PENDANT  
VOTRE SÉJOUR, VOUS DEVEZ :**

**CONTACTER LE PLATEAU D'ASSISTANCE  
(OUVERT 24H/24 - 7J/7)**



**PAR TÉLÉPHONE**

de France : 01 41 85 96 27  
de l'étranger : +33 1 41 85 96 27  
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international



**PAR FAX**

de France : 01 41 85 85 71  
de l'étranger : +33 1 41 85 85 71  
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

**ET TENEZ-VOUS PRÊT À NOUS INDIQUER :**

- votre numéro de contrat EUROP ASSISTANCE,
- votre nom et l'adresse de votre domicile,
- l'adresse complète de votre lieu de séjour,
- votre numéro de téléphone ou fax de votre lieu de séjour,
- les secours dont vous avez besoin.

**MON  
ASSISTANCE  
H24**

 **europ  
assistance**  
*you live we care\**

**À garder sur soi  
pendant le voyage**



**POUR TOUTE RÉCLAMATION CONCERNANT L'ASSURANCE**

(annulation, bagages, interruption de séjour, retour impossible, accident de voyage)

**VOUS DEVEZ :**

**Aviser AXELLIANCE CONSEIL** par écrit au plus tard  
dans les 5 jours, en utilisant la déclaration de sinistre figurant  
dans cette notice d'information ou envoyer un email à :  
[gestion.tourisme@axelliance.com](mailto:gestion.tourisme@axelliance.com)

**AXELLIANCE CONSEIL** Pôle Tourisme & Evénements  
Immeuble Les Topazes 92 cours Vitton  
69456 LYON Cedex 06 - FRANCE  
Tél : 04 72 62 99 41

 **europ  
assistance**  
*you live we care\**

 **AXELLIANCE**  
conseil