



Conditions générales

Ref : TTOCG – 2011-1 – V1.2

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par l'Assisteur des garanties d'assistance et d'assurance accordées aux Bénéficiaires de la présente convention dans les limites et les conditions définies ci-après.

La convention est composée et régie par les présentes conditions générales, et par les informations portées sur le bulletin d'inscription au Voyage.

Article 2. Définitions

2.01 L'Assisteur

INTER PARTNER Assistance - succursale pour la France, agissant sous la marque AXA Assistance
6, rue André Gide
92320 Châtillon

2.02 Bénéficiaire / Assuré

Toute personne physique nommément désignée sur le bulletin d'inscription au Voyage.

2.03 Membres de la famille

Le conjoint de droit ou de fait de l'Assuré ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ses ascendants ou descendants ou ceux de son conjoint, ses beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ou ceux de son conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que l'Assuré sauf stipulation contractuelle contraire.

Pour la garantie « Assurance Annulation de Voyage » seuls les Membres de la famille listés au titre des événements générateurs concernés ouvrent droit à la garantie.

2.04 Proche

Toute personne physique désignée par le Bénéficiaire ou un de ses ayants droit.
Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que l'Assuré.

2.05 Domicile

Le lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire.
Il est situé en France, dans un autre pays de l'Union Européenne, ou en Suisse.

2.06 France

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

2.07 Etranger

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

2.08 Voyage

Séjour / forfait, circuit, croisière, location (y compris les prestations liées facturées par l'organisateur de Voyage : stage, forfait remontées mécaniques et location de matériel sportif, **à l'exclusion des frais de dossier, de visa, les taxes portuaires et aéroportuaires et la prime d'assurance** réservé auprès de l'organisateur de Voyage dont les dates, la destination et le coût figurent sur le bulletin d'inscription au Voyage.

2.09 Territorialité

Les garanties sont accordées dans le monde entier.

2.10 Europe - Méditerranée

Il s'agit des pays de l'Europe géographique et des pays du pourtour méditerranéen.

2.11 Atteinte corporelle grave

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.
Par accident on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.
Par maladie on entend : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

2.12 Equipe médicale

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur de l'Assisteur.

2.13 Autorité médicale

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

2.14 Hospitalisation

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

2.15 Immobilisation au Domicile

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

2.16 Dommages matériels graves au Domicile, locaux professionnels, exploitation agricole

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

2.17 Catastrophes naturelles

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

2.18 Transport public de voyageurs

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

2.19 Franchise

Part des Dommages restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en jour, en heure, en pourcentage ou sous la forme d'une somme forfaitaire.

2.20 Maximum par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs Assurés victimes d'un même événement et figurant sur le même bulletin d'inscription au Voyage, la garantie de l'Assureur ou de l'Assisteur est dans tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

2.21 Faits générateurs

Les garanties d'assistance aux personnes s'appliquent en cas de maladie, accident corporel, décès, de demande d'informations ou tout événement de nature à justifier l'intervention de l'Assisteur tel que stipulé dans les garanties.

Les garanties d'assistance juridique à l'Etranger s'appliquent en cas de problème d'ordre juridique.

Les garanties Frais Médicaux s'appliquent en cas de maladie ou d'accident corporel.

Les garanties d'assurance s'appliquent pour les faits générateurs/événements tels que stipulés au niveau des garanties.

Article 3. Effet et Durée des garanties

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

3.01 Les garanties d'assistance

Elles prennent effet à la date de départ et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour indiquées sur le bulletin d'inscription au Voyage sauf en cas de retard du transporteur et en cas de stipulation contractuelle expresse.

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

3.02 Les garanties d'assurance

Les garanties d'assurance «Frais médicaux à l'Etranger», «Interruption de Voyage», «Frais de recherche et de secours », « Bagages » et « Retard de livraison de bagages » prennent effet à la date de départ ou de début du séjour et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour ou de fin du séjour indiquées sur le bulletin d'inscription au Voyage.

La garantie d'assurance «Annulation de Voyage» prend effet à la date de souscription à la présente convention et cesse automatiquement ses effets au moment du départ une fois l'enregistrement de l'Assuré effectué ou pour les locations, au moment de la remise des clés.

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

Le départ correspond à l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par l'organisateur de Voyage, ou, en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu de séjour.

GARANTIES D'ASSISTANCE

Article 4. Garanties d'assistance aux personnes

Garanties d'assistance médicale

4.01 Rapatriement médical

En cas d'Atteinte corporelle grave, les médecins de l'Assisteur contactent les médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées en fonction de l'état de l'Assuré, des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si l'équipe médicale de l'Assisteur recommande le rapatriement de l'Assuré, l'Assisteur organise et prend en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par son équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit un centre de soins adapté de proximité ;
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe ;
- soit le centre hospitalier le plus proche du Domicile de l'Assuré.

Si l'Assuré est hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier de son Domicile, l'Assisteur organise, le moment venu, son retour après consolidation médicalement constatée et prend en charge son transfert à son Domicile.

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

Le choix final du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité de l'accompagnement de l'Assuré et des moyens utilisés relèvent exclusivement de la décision de l'équipe médicale de l'Assisteur.

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

4.02 Envoi d'un médecin sur place à l'Étranger

Si les circonstances l'exigent, l'équipe médicale de l'Assisteur peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre pour le rapatriement de l'Assuré et de les organiser.

L'Assisteur prend en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin qu'ils ont missionné.

4.03 Prolongation de séjour sur place

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par ses médecins, l'Assisteur organise et prend en charge les frais de séjour de l'Assuré (chambre, petit-déjeuner et taxi) ainsi que ceux des membres Bénéficiaires de sa famille, pour autant qu'ils restent auprès de lui, ou d'une personne Bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant.

La prise en charge de l'Assisteur se fait à concurrence de 150 EUR par jour et par Bénéficiaire et pour une durée de 10 jours consécutifs maximum, dans la limite de la prescription médicale.

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

4.04 Immobilisation sur place

Si l'Assuré est hospitalisé sur place sur décision de l'équipe médicale de l'Assisteur avant son rapatriement médical, l'Assisteur organise et prend en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte des membres Bénéficiaires de sa famille, pour autant qu'ils restent auprès de l'Assuré ou d'une personne Bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant.

La prise en charge de l'Assisteur se fait à concurrence de 150 EUR par jour et par Bénéficiaire pour une durée de 10 jours consécutifs maximum, dans la limite de la durée d'Hospitalisation.

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

4.05 Visite d'un Proche

Si l'état de santé de l'Assuré ne permet pas ou ne nécessite pas son rapatriement et si son Hospitalisation est supérieure à 3 jours consécutifs (au premier jour d'Hospitalisation, si le pronostic vital est engagé ou si le Bénéficiaire est mineur ou s'il est handicapé), l'Assisteur prend en charge pour un Membre de sa famille ou un de ses Proches un titre de transport aller-retour pour se rendre sur place (un titre de transport pour chaque parent, père et mère, s'il s'agit d'un enfant mineur).

L'Assisteur organise et prend en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de ce Proche.

La prise en charge de l'Assisteur se fait à concurrence de 150 EUR par jour et pour une durée de 10 jours consécutifs maximum, dans la limite de la durée d'Hospitalisation.

Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un Membre majeur de la famille de l'Assuré. Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties «Immobilisation sur place» et «Prolongation de séjour sur place».

4.06 Retour au Domicile ou poursuite du Voyage après consolidation

A la fin de l'Hospitalisation de l'Assuré ou de son Immobilisation sur place et après consolidation médicalement constatée, l'Assisteur organise le retour au Domicile de l'Assuré ou la poursuite du Voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue lors de la réservation auprès de l'organisateur de Voyage, ainsi que celui des membres Bénéficiaires de sa famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de lui ou d'une personne Bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant.

Si l'Assisteur organise la poursuite du Voyage de l'Assuré, la prise en charge de l'Assisteur est limitée aux frais supplémentaires de transport à concurrence du coût du Voyage de retour au Domicile.

4.07 Rapatriement en cas de décès

L'Assisteur organise et prend en charge le coût du rapatriement du corps ou des cendres du défunt Assuré du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans son pays de Domicile ainsi que les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport ainsi organisé sont pris en charge à concurrence de 2 300 EUR.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille de l'Assuré.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif de l'Assisteur.

4.08 Accompagnement du défunt

Si la présence sur place d'un Membre de la famille ou d'un Proche du défunt Assuré s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, l'Assisteur organise et prend en charge un titre de transport aller-retour ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de cette personne.

La prise en charge de l'Assisteur se fait à concurrence de 150 EUR par jour et pour une durée de 2 jours consécutifs maximum.

Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si l'Assuré voyageait seul au moment de son décès.

4.09 Retour des enfants mineurs Bénéficiaires

Suite à une Atteinte corporelle grave ou au décès d'un Assuré et en l'absence d'un Membre majeur de la famille pouvant assurer la surveillance des enfants restés seuls sur place, l'Assisteur organise et prend en charge leur retour au Domicile.

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

L'Assisteur organise et prend en charge le titre de transport aller-retour de cet accompagnateur ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour son compte.

La prise en charge de l'Assisteur se fait à concurrence de 150 EUR par jour et pour une durée de 2 jours consécutifs maximum.

4.10 Retour des Bénéficiaires

Dans le cadre d'un rapatriement en cas d'Atteinte corporelle grave ou de décès, l'Assisteur organise et prend en charge le retour au Domicile des Membres de la famille de l'Assuré ou d'une personne sans lien de parenté l'accompagnant.

L'Assisteur prend en charge un titre de transport aller-simple en avion classe économique ou en train 1ère classe à condition que les moyens initialement prévus pour leur Voyage de retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont exclus :

- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement.
- les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et / ou nécessitant des soins ultérieurs programmés.
- les maladies préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible.
- les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau né.
- les interruptions volontaires de grossesse.
- les Voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif.
- la pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense, de combat.
- les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination.

Garanties d'assistance Voyageur

4.11 Informations et conseils médicaux

L'équipe médicale de l'Assisteur communique sur demande de l'Assuré des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne tout renseignement d'ordre général.

Sur un ou plusieurs médicaments :

- génériques,
- effets secondaires,
- contre-indications,
- interactions avec d'autres médicaments.

Dans les domaines suivants :

- vaccinations,
- diététiques,
- hygiène de vie,
- alimentation,
- préparation aux voyages.

L'intervention du médecin se limite à donner des informations objectives.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, l'Assisteur conseillerait alors à l'Assuré de consulter son médecin traitant.

4.12 Perte ou vol de documents ou d'effets personnels

Pendant le Voyage à l'Etranger, en cas de perte ou de vol des documents d'identité de l'Assuré, de ses moyens de paiement ou de ses titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, l'Assisteur délivre les prestations suivantes :

- (1) L'Assisteur conseille l'Assuré dans les démarches administratives à accomplir ;
- (2) L'Assisteur procède aux oppositions concernant les moyens de paiement de l'Assuré sous réserve d'un fax d'accord de sa part ;
- (3) Dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition dans son pays de Domicile, l'Assisteur les fait parvenir à l'Assuré par les moyens les plus rapides ;
- (4) En cas de vol de ses bagages et à la demande de l'Assuré, l'Assisteur procède à une avance afin de lui permettre d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence d'un montant de 1 000 EUR par événement ;
- (5) En cas de perte ou vol d'un titre de transport, l'Assisteur fait parvenir à l'Assuré un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance.

L'Assuré s'engage à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'Article « Conditions générales d'application » de la présente convention.

4.13 Transmission de messages urgents

Si l'Assuré est dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent, sur sa demande, l'Assisteur se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, tout message que l'Assuré souhaite faire parvenir aux Membres de sa famille, ses Proches ou son employeur. L'Assisteur peut également servir d'intermédiaire en sens inverse.

Les messages restent sous la responsabilité de l'Assuré et n'engagent que lui, l'Assisteur ne joue que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

4.14 Envoi de médicaments à l'Etranger

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant le départ par le médecin traitant de l'Assuré, l'Assisteur en effectue la recherche dans son pays de Domicile. S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles.

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

Le coût des médicaments et des frais de douane éventuels restent à la charge de l'Assuré.

L'Assuré s'engage à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'Article « Conditions générales d'application » de la présente convention.

Garanties d'assistance juridique

A l'**Etranger**, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur que l'Assuré pourrait commettre et pour tout acte non qualifié de crime, l'Assisteur intervient, à la demande de l'Assuré et par écrit, si une action est engagée contre lui.

Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle de l'Assuré. Ne sont pas garantis le montant des condamnations et leurs conséquences.

4.15 Avance de caution pénale

L'Assisteur procède à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour la libération de l'Assuré ou pour lui permettre d'éviter toute incarcération à concurrence de 20 000 EUR maximum par événement.

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

L'Assuré est tenu de rembourser à l'Assisteur cette avance :

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

L'Assuré s'engage à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'Article « Conditions générales d'application » de la présente convention.

4.16 Frais d'avocat

L'Assisteur prend en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de 5 000 EUR maximum par événement.

Article 5. Garantie frais médicaux à l'Etranger

5.01 Assurance des frais médicaux à l'Étranger

La garantie ci-après est acquise uniquement lorsque l'Assuré est affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective le garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation.

(1) Objet de la garantie

L'Assuré est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et/ ou d'Hospitalisation consécutifs à une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Etranger pendant son Voyage, et restant à sa charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et / ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont il bénéficie.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou d'Hospitalisation engagés, l'Assisteur rembourse à l'Assuré ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que lui soit communiqué :

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

Frais ouvrant droit à prestation : les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'Hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à la pathologie de l'Assuré.

(2) Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une Atteinte corporelle grave, survenue et constatée à l'Etranger.

- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'Etranger pendant la période de validité de la souscription.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord des services de l'Assisteur matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à l'Assuré ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le bien fondé de la demande est constaté.
- En cas d'Hospitalisation, sauf cas de force majeure, l'Assisteur doit être avisée de l'Hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation.
- L'Assuré doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par les services de l'Assisteur.
- Dans tous les cas, le médecin missionné par l'Assisteur doit pouvoir rendre visite à l'Assuré et avoir libre accès à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.
- La garantie cesse automatiquement à la date où l'Assisteur procède au rapatriement de l'Assuré.

La prise en charge de l'Assisteur par Assuré et par voyage se fait à concurrence de 30 000 EUR.

Dans tous les cas :

- les frais de soins dentaires d'urgence sont limités à 153 EUR ;
- une Franchise absolue de 30 EUR est applicable à chaque dossier.

L'Assisteur n'intervient qu'en complément des prestations de la caisse d'assurance maladie et / ou de tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective dont l'Assuré bénéficie par ailleurs.

(3) Modalités d'application

L'Assuré doit adresser à l'Assisteur les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'Atteinte corporelle grave ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- une copie des ordonnances délivrées ;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;
- en cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge ;
- en outre, l'Assuré doit joindre sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical de l'Assisteur, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que l'Assisteur pourrait demander.

A défaut de fournir toutes ces pièces, l'Assisteur ne pourra procéder au remboursement.

(4) Exclusions spécifiques à l'assurance des frais médicaux à l'Etranger

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

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

- **engagés dans le pays de Domicile de l'Assuré ;**
- **de vaccination ;**
- **de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;**
- **de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;**
- **de cures, séjours en maison de repos et de rééducation ;**
- **de caisson hyperbare**

Avance des frais d'Hospitalisation à l'Etranger

En cas d'Hospitalisation, et à la demande de l'Assuré, l'Assisteur peut procéder à l'avance pour le compte de l'Assuré dans la limite des montants prévus au titre de la présente garantie contre remise d'une « déclaration de frais d'Hospitalisation » engageant l'Assuré sur les démarches à suivre.

Afin de préserver ses droits ultérieurs, l'Assisteur se réserve le droit de demander à l'Assuré ou à ses ayants droit soit une empreinte de sa (leur) carte bancaire, soit un chèque de caution.

A compter de la réception des factures de frais médicaux envoyés par les services de l'Assisteur, l'Assuré s'engage alors à effectuer ces démarches auprès de ses organismes de prévoyance sous 15 jours. Sans réponse de la part de l'Assuré dans un délai de 3 mois, l'Assisteur sera en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour son compte majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

(5) Conseil aux voyageurs

Si l'Assuré dépend du régime de la Sécurité Sociale, l'Assisteur lui conseille de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou du formulaire E101 disponibles aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un Voyage dans un pays de l'Union Européenne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Avance des frais médicaux à l'Etranger ».

GARANTIES D'ASSURANCE

Article 6. Annulation de Voyage

(1) Objet et montant de la garantie

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de Voyage, dans la limite des montants facturés par l'organisateur du Voyage ou l'organisme de location (dès lors que la location est totalement annulée) en application du barème figurant aux conditions d'annulation fixées par l'organisateur de Voyage.

(2) Définitions spécifiques

Accident corporel grave

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

Maladie grave

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

(3) Limitation de la garantie

L'indemnité à la charge de l'Assisteur est limitée aux seuls frais d'annulation dus à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie sous déduction des taxes portuaires et aéroportuaires, des primes d'assurance et des frais de dossier (retenus par le voyageur et non remboursés au titre de la présente convention).

Le montant indemnisé ne peut excéder 10 000 EUR par Assuré et 50 000 EUR par événement.
Pour les locations, le plafond est fixé à 10 000 EUR par location.

(4) Franchises

Une Franchise absolue de 30 EUR par Assuré est applicable, sauf stipulation contractuelle contraire ou dans le cas de l'annulation d'une location où il n'est retenu qu'une seule Franchise par dossier.

(5) Evénements générateurs de la garantie

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

- de l'Assuré, de son conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, d'un de ses ascendants ou descendants y compris ceux n'étant pas à sa charge fiscale, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou brus, beaux-pères ou belles-mères, de son tuteur légal, quel que soit leur pays de Domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'Assuré ;
- d'une personne handicapée vivant sous le même toit que l'Assuré ;

(5.B) En cas de contre indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour le Voyage ;

(5.C) En cas de Dommages matériels importants, survenant au Domicile de l'Assuré ou à ses locaux professionnels ou à son exploitation agricole dont il est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, détruits à

plus de 50 % et nécessitant impérativement le jour de son départ, sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;

(5.D) Si l'Assuré ou son conjoint doit être licencié pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de la souscription à la présente convention ;

(5.E) En cas de complication nette et imprévisible de l'état de grossesse de l'Assurée, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;

(5.F) En cas de grossesse contre indiquant à l'Assuré le Voyage par la nature même de celui-ci ;

(5.G) En cas d'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale entraînant l'Hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs de l'Assuré ;

(5.H) En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par le Pôle Emploi devant débiter avant le retour de Voyage de l'Assuré, alors que ce dernier était inscrit au Pôle Emploi le jour de la souscription de la présente convention, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de son contrat de travail ou de son stage. **La garantie ne s'applique pas aux missions (obtention, prolongation, renouvellement) fournies par une entreprise de travail temporaire ;**

(5.I) En cas de refus de visa touristique de l'Assuré, attesté par les autorités du pays choisi pour le Voyage sous réserve :

- que la demande ait été déposée dans les délais préconisés pour la destination objet du Voyage,
- qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et refusée par ces autorités pour un précédent Voyage,

(5.J) En cas de mutation professionnelle, obligeant l'Assuré à déménager avant son retour de Voyage, sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription de la présente convention et qu'elle ne fasse pas suite à une demande de la part de l'Assuré ;

(5.K) En cas de vol au Domicile de l'Assuré, dans ses locaux professionnels ou son exploitation agricole dont il est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans les 72 heures précédant son départ et nécessitant impérativement le jour de son départ ou pendant son séjour sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;

(5.L) En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie à une ou plusieurs personnes Bénéficiaires de la présente garantie inscrites sur le même bulletin d'inscription au Voyage que l'Assuré et, que du fait de ce désistement l'Assuré soit amené à Voyager seul ou à deux ;

(5.M) Si l'Assuré décide de partir seul, pour autant que l'annulation du Voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour le séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui auraient été versées à l'Assuré en cas d'annulation ;

(5.N) En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie, si l'Assuré peut céder son Voyage à une autre personne, l'Assisteur prend en charge les frais du changement de nom du Bénéficiaire auprès de l'organisateur de Voyages.

(6) Procédure de déclaration dans tous les cas

L'Assuré ou un de ses ayants droit, doit avertir l'organisateur du Voyage de l'annulation dès la survenance de l'évènement garanti empêchant le départ.

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

L'Assuré doit aviser l'Assisteur dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article « Conditions générales d'application ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro de la convention ;
- motif précis motivant l'annulation (maladie, accident, problème professionnel, etc.) ;
- nom de l'agence de Voyages.

Si le motif de cette annulation est une maladie ou un Accident corporel, l'Assuré ou ses ayants droit, doit en outre communiquer **dans les 10 jours suivant le sinistre**, sous pli confidentiel au Directeur Médical de l'Assisteur, le certificat médical initial précisant la date et la nature de la maladie ou de l'accident.

L'Assisteur adressera à l'attention de l'Assuré ou à celle de ses ayants droit, le dossier à constituer.

Celui-ci devra être complété et envoyé à l'Assisteur en joignant la copie de la convention et tous les documents demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice (bulletin d'inscription, original de la facture des frais d'annulation, originaux des titres de transport).

(7) Remboursement

Le remboursement des frais d'annulation est directement adressé soit à l'attention de l'Assuré, soit à celle de ses ayants droit, ou dans le cas de l'annulation d'une location au titulaire du contrat de location ou à ses ayants droit, à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

Les frais de dossier, de visa, les taxes portuaires et aéroportuaires et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

(8) Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance annulation de Voyage :

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

- les événements survenus entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription à la présente convention ;
- les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une Hospitalisation entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription à la présente convention ;
- les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de Voyage, quelle qu'en soit la cause ;
- l'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale n'entraînant pas d'Hospitalisation ou une Hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs de l'Assuré ;
- les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications ;
- les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro ;
- les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation ;
- les annulations ayant pour origine la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au Voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie ;
- le retard dans l'obtention d'un visa.

Article 7. Interruption de Voyage

(1) Objet de la garantie

La garantie a pour objet le dédommagement de l'Assuré, de celui des Membres de sa famille ou d'une personne sans lien de parenté l'accompagnant et désignés sur le bulletin d'inscription au Voyage pour le préjudice matériel qui résulte de l'interruption de son Voyage consécutive à l'un des événements définis ci-après survenant pendant le Voyage.

L'Assuré est dédommagé si les événements générateurs définis au paragraphe 3 de la présente garantie ont fait l'objet d'une intervention exécutée par les services de l'Assisteur.

(2) Montant de la garantie

L'Assuré est indemnisé des prestations achetées et non consommées par suite de l'interruption de Voyage (stages, forfaits).

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

L'Assuré est indemnisé à concurrence de 8 000 EUR par Assuré et 40 000 EUR par événement.

(3) Evénements générateurs de la garantie

La garantie est acquise exclusivement en cas de survenance pendant la durée du séjour (dès lors que l'Assuré est arrivé à destination objet de son Voyage ou pour les locations, dès lors que l'Assuré a pris possession des locaux) inscrite sur le même bulletin d'inscription au Voyage d'un des événements suivants :

- le rapatriement médical au titre de la garantie « Rapatriement médical »,
- le rapatriement au titre des garanties « Rapatriement en cas de décès » et « Retour des Bénéficiaires »

(4) Procédure de déclaration :

L'Assuré ou un de ses ayants droit, doit adresser à l'Assisteur dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage sa déclaration de sinistre interruption et les raisons qui la motivent en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article « Conditions générales d'application ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro de la convention ;
- motif précis motivant l'interruption ;
- nom de son agence de Voyages ;
- le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'Atteinte corporelle grave, sous pli confidentiel au Directeur Médical de l'Assisteur, ou suivant le cas, le certificat de décès, le constat des autorités de police, le rapport d'expertise ou la convocation.

Par la suite, l'Assuré ou un de ses ayants droit, doit faire parvenir à l'Assisteur directement ou par l'intermédiaire de son agence de Voyages : l'original de la facture initiale acquittée délivrée lors de l'inscription au Voyage.

(5) Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance interruption de Voyage :

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

Article 8. Bagages

8.01 Perte, vol ou détérioration de Bagages

(1) Objet

L'Assuré est dédommagé pour le préjudice matériel qui résulte :

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

(2) Définitions

Bagages

Les sacs de Voyage, les valises, les malles et leur contenu, **à l'exclusion des effets vestimentaires que l'Assuré porte sur lui.**

Les objets de valeur, les objets précieux et les objets acquis au cours du Voyage, tels que définis ci-dessous, sont assimilés aux bagages :

Objets de valeur

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

Objets précieux

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

Les objets acquis au cours du Voyage

Les souvenirs, objets et effets personnels.

(3) Montant de la garantie

La prise en charge par Assuré et par Voyage se fait à concurrence de 1 000 EUR.

Les objets de valeur et les objets précieux ne sont couverts qu'à hauteur de 500 EUR.

Les objets acquis au cours du Voyage sont couverts à hauteur de 200 EUR.

(4) Franchise

Une Franchise dont le montant s'élève à 30 EUR par Assuré est applicable à chaque dossier.

(5) Évènements générateurs

Sont garantis :

(5.A) La perte ou la destruction de bagages, d'objets de valeur ou des objets acquis au cours du Voyage pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyageur lors des transports et transferts organisés.

(5.B) Les vols de bagages ou d'objets de valeur ou des objets acquis au cours du Voyage commis avec effraction dans tout véhicule fermé à clé et clos et en tout état de cause commis entre 7 heures du matin et 21 heures le soir (heure locale).

(5.C) En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les bagages, les objets de valeurs ou les objets acquis au cours du Voyage soient sous la surveillance directe de l'Assuré, dans sa chambre ou remisés dans une consigne individuelle.

(5.D) Les objets précieux sont uniquement garantis contre le vol et seulement quand ils sont portés par l'Assuré ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de sa chambre ou dans le coffre de son hôtel.

(6) Procédure de déclaration

L'Assuré doit aviser l'Assisteuse dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article « Conditions générales d'application » et justifier de la valeur et de l'existence des bagages et des objets assimilés dérobés, perdus ou détériorés.

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro d'adhésion ;
- numéro de la convention ;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre ;
- les pièces originales justificatives.

L'Assuré doit également fournir :

- En cas de vol, le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la connaissance du vol par les autorités locales compétentes ;
- En cas de destruction totale ou partielle, le constat établi par toute autorité compétente ou par le responsable des Dommages, à défaut par un témoin ;
- Dans les cas où la responsabilité du transporteur ou de l'organisateur de Voyage peut être mise en cause, le constat de ses réserves envers le transporteur ou voyageur établi avec ces derniers ou leur représentant.

Récupération des bagages volés ou perdus

En cas de récupération de tout ou partie d'objets volés ou perdus, à quelque époque que ce soit, l'Assuré doit en aviser immédiatement l'Assisteuse.

Si la récupération a lieu :

- **Avant le paiement de l'indemnité**, l'Assuré doit reprendre possession desdits objets. L'Assisteuse n'est tenu qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que l'Assuré a pu exposer, avec l'accord de l'Assisteuse pour la récupération de ces objets.

- **Après le paiement de l'indemnité**, l'Assuré aura, à dater de la récupération, un délai de trente jours pour opter soit pour la reprise, soit pour le délaissement de tout ou partie des objets retrouvés. En cas de non respect de ce délai, les biens deviendront la propriété de l'Assisteur.

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

Dès que l'Assuré apprend qu'une personne détient le bien volé ou perdu, il doit en aviser l'Assisteur dans les huit jours.

(7) Indemnisation

L'indemnisation est exclusivement adressée soit à l'attention de l'Assuré soit à celle de ses ayants droit.

L'indemnité est calculée :

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

(8) Exclusions spécifiques à la garantie assurance bagages et objets acquis au cours du Voyage :

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclus :

- les vols et destructions de bagages survenant au Domicile de l'Assuré ;
- les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, titres de transport, documents, papiers d'affaires, cartes magnétiques, cartes de crédit, passeports et autres pièces d'identité ;
- le matériel à caractère professionnel ;
- les parfums, denrées périssables, cigarettes, cigares, vins, alcools et spiritueux et d'une manière générale les produits alimentaires ;
- les médicaments ;
- les prothèses de toute nature, appareillage, lunettes et verres de contact, matériel médical, sauf s'ils sont détériorés dans le cadre d'un Accident corporel grave ;
- les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant par les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé ;
- les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques ;
- les autoradios ;
- les tableaux, objets d'art et de fabrication artisanale, les antiquités et les instruments de musique;
- les CD, jeux vidéo et leurs accessoires ;
- tout matériel de sport à l'exception des fusils et des clubs de golf ;
- les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou hôtelier ;
- les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants ;
- les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine ;
- la destruction due à l'influence de la température ou de la lumière ou résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés ;
- la détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches ;
- la détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol ;
- tout préjudice commis par le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions ;
- la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

8.02 Retard de livraison de Bagages

(1) Objet

La garantie a pour objet le dédommagement de l'Assuré dans le cas où ses bagages ne lui seraient pas remis à l'aéroport ou à la gare de destination de son Voyage ou s'ils lui étaient restitués avec plus de 24 heures de retard à

condition qu'ils aient été dûment enregistrés et placés sous la responsabilité du transporteur pour être acheminés simultanément avec l'Assuré.

(2) Montant de la garantie

L'Assuré est indemnisé pour ses dépenses de première nécessité (vêtements de rechange, objets de toilette). La prise en charge de l'Assistéur par Assuré et par Voyage se fait à concurrence d'un montant de 80 EUR quel que soit le nombre de retards constatés. **En aucun cas cette garantie n'est acquise pour le trajet retour.**

(3) Procédure de déclaration

L'Assuré doit immédiatement déclarer le retard de ses bagages auprès de toute personne compétente de la compagnie de transport et aviser l'Assistéur dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article « Conditions générales d'application ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro d'adhésion ;
- numéro de la convention ;
- la déclaration de sinistre auprès du transporteur ;
- les factures originales des achats de première nécessité ;
- l'original du constat « irrégularités bagages » délivré par les services bagages compétents ;
- l'original de l'attestation de livraison.

(4) Exclusions spécifiques à la garantie retard de livraison de bagages :

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclus :

- la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique ;
- les remboursements pour des objets de première nécessité achetés plus de 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport ou achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur ;
- les retards survenus pendant le retour au Domicile de l'Assuré, y compris pendant les correspondances.

Article 9. Frais de recherche et de secours

(1) Objet de la garantie

L'Assuré est garanti pour le remboursement des frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, y compris l'usage d'un hélicoptère, afin de le localiser et de l'évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont l'Assuré peut bénéficier par ailleurs.

(2) Montant de la garantie et limitation

La garantie est limitée à 1 000 EUR par évènement.

(3) Procédure de déclaration

L'Assuré ou toute personne agissant en son nom doit aviser l'Assisteur dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article « conditions générales d'application ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro de la convention ;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre ;
- les pièces originales justificatives.

(4) Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance frais de recherche et de secours :

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

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

- **les frais de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et / ou des dispositions réglementaires régissant l'activité pratiquée par l'Assuré ;**
- **les frais de recherche et de secours engendrés par la pratique d'un sport professionnel, la participation à une expédition ou une compétition.**

Article 10. Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les exclusions précisées dans les textes de la présente convention, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- **résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;**
- **de Dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ;**
- **de la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions ;**
- **de la pratique, à titre professionnel, de tout sport ;**

- de la participation à des compétitions ou a des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- de la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton ou de la spéléologie sauf stipulation contractuelle contraire ;
- de la pratique des sports aériens ;
- de la chasse aux animaux dangereux,
- d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- de la pratique, à titre professionnel, de tout sport et à titre amateur des sports aériens, de défense, de combat ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- d'effets nucléaires radioactifs ;
- des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, attentats, actes de terrorisme ou attentats, pirateries ;
- de tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclone, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique ;
- d'épidémies, effets de la pollution et Catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences, sauf stipulation contractuelle contraire.

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

- 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 l'Assuré ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les frais engagés par l'Assuré pour la délivrance de tout document officiel ;
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

Article 11. Conditions restrictives d'application

11.01 Responsabilité

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

L'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

11.02 Circonstances exceptionnelles

L'engagement de l'Assisteur repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

Article 12. Conditions générales d'application

12.01 Pour les garanties d'assistance

(1) Accord préalable

Avant d'entreprendre toute action et/ou engager toute dépense, l'Assuré doit obtenir l'accord préalable de l'Assisteur.

Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui permettra à l'Assuré de bénéficier des garanties de la présente convention et de prétendre au remboursement des frais qu'il aurait engagés.

(2) Mise en œuvre des garanties

L'Assisteur intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux.

L'Assuré doit se conformer aux solutions préconisées par l'Assisteur.

L'Assisteur se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien fondé de la demande qui lui aura été formulée.

(3) Procédure d'intervention

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

- par téléphone : + 33 (0)1 55 92 17 77

- par télécopie : +33 (0)1 55 92 40 50

- par télégramme :

AXA Assistance
6, rue André Gide
92320 Châtillon

(4) Mise à disposition de titres de transport

Si l'Assisteur organise et prend en charge un titre de transport dans le cadre de la présente convention, l'Assuré s'engage :

- soit à réserver à l'Assisteur le droit d'utiliser son titre de transport initialement prévu ;
- soit à reverser à l'Assisteur le remboursement que l'Assuré aura obtenu auprès de l'organisateur de Voyage émetteur de ce titre de transport.

Les rapatriements organisés et pris en charge par l'Assisteur se font :

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

(5) Prise en charge de frais d'hébergement

Les frais d'hébergement pris en charge dans le cadre de la présente convention doivent obligatoirement faire l'objet d'une facture émise par un établissement hôtelier.

Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

(6) Procédure de remboursement des frais engagés par l'Assuré au titre des garanties d'assistance

Les remboursements des frais engagés par l'Assuré ne peuvent être effectués que sur présentation des justificatifs originaux accompagnés du numéro de dossier matérialisant l'accord préalable de l'Assisteur.

Le courrier de l'Assuré doit être adressé à :

AXA Assistance
Service Gestion des Règlements
6, rue André Gide
92320 Châtillon

12.02 Pour les garanties d'assurance

(1) Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit avertir le Service Gestion des Règlements de l'Assisteur et faire sa déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage.**

Pour la garantie « assurance annulation », l'Assuré ou ses ayants droit doit avertir son agence de Voyages de son annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant son départ et en avisant l'Assisteuseur dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de son annulation auprès de son agence de Voyages.

L'Assuré peut contacter l'Assisteuseur :

- soit par téléphone au +33 (0) 1 49 65 25 61
- soit par télécopie au +33 (0) 1 55 92 40 41
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception, adressé à :

AXA Assistance
Service Gestion des Assurances Voyages
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Passé ce délai, si l'Assisteuseur subit un quelconque préjudice du fait de la déclaration tardive de l'Assuré, ce dernier perd tout droit à indemnité.

Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans les garanties d'assurance entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de soumettre l'Assuré, aux frais de l'Assisteuseur, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.

L'Assisteuseur se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

12.03 Pour la mise à disposition d'une avance

Si pendant le Voyage à l'Etranger, l'Assuré demande à l'Assisteuseur d'intervenir au titre d'une avance de fonds telle que prévue au titre des garanties de la présente convention, l'Assisteuseur peut procéder de la façon suivante :

- soit par la prise en charge directe des coûts engagés ;
- soit par la mise à disposition du montant de l'avance en monnaie locale.

L'avance se fait uniquement à concurrence des frais réels dans la limite du montant indiqué aux garanties.

Afin de préserver ses droits ultérieurs, l'Assisteuseur se réserve le droit de demander préalablement à toute avance une garantie financière d'un montant équivalent :

- soit par débit de la carte bancaire de l'Assuré ;
- soit une empreinte de la carte bancaire de l'Assuré ;
- soit un chèque de caution ;
- soit une reconnaissance de dette.

Si le compte lié à la carte bancaire de l'Assuré n'a pas été débité par les services de l'Assisteuseur du montant de l'avance dont il a bénéficié, l'Assuré dispose d'un délai de 30 jours (délai reporté à 60 jours pour le remboursement de l'avance accordée au titre de la garantie « frais médicaux à l'Etranger ») pour rembourser l'Assisteuseur des sommes dues.

Passé ce délai, l'Assisteuseur se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles et de majorer le montant réclamé du taux d'intérêt légal en vigueur.

12.04 Déchéance des garanties

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers l'Assisteuseur en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

Article 13. Cadre juridique

13.01 Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les Bénéficiaires et les services de l'Assisteuseur pourront être enregistrées.

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

Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de l'Assisteur, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives. Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'Union Européenne. Il s'agit des destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc. Le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au Service Juridique de l'Assisteur - 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

13.02 Subrogation

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

13.03 Prescription

Toutes actions dérivant de la présente convention sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions définies par les Articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'expert à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'Assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

13.04 Réclamations et médiation

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, le Bénéficiaire doit contacter l'Assisteur – Service Gestion Relation Clientèle - 6, rue André Gide – 92320 Châtillon. Si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire a la faculté de faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront alors communiquées par l'Assisteur et ceci, sans préjudice des autres voies d'action légales.

13.05 Règlement des litiges

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

13.06 Autorité de contrôle

INTER PARTNER Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – www.bnb.be) ainsi qu'au contrôle en matière de protection des investisseurs et des consommateurs de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA - Rue du Congrès 10-16 – 1000 Bruxelles – Belgique – www.fmsa.be).
