

# Extrait des conditions générales d'assurance et d'assistance

2016



TÉL: +33 (0)4 82 53 99 89  
infos@cheval-daventure.com  
2, rue Vaubecour  
69002 Lyon - France

CHEVAL D'AVENTURE a souscrit pour vous, auprès de MAPFRE ASSISTANCE / L'EUROPÉENNE D'ASSURANCES VOYAGES, le contrat n° 7.905.748 vous permettant de bénéficier de garanties adaptées à savoir :

#### Formule 1 : MULTIRISQUES

CHEVAL D'AVENTURE a souscrit pour vous un contrat adapté à votre voyage et vous propose l'assurance MULTIRISQUES comprenant les garanties suivantes :

Frais d'annulation et d'interruption de voyage, Assistance Rapatriement, Bagages, Responsabilité Civile du voyageur, Individuelle Accident, Retard d'avion, Retard de livraison des bagages, Départ ou retour impossible, pour un montant de 3.80 % du prix du voyage.

#### Formule 2 : ANNULATION / INTERRUPTION

CHEVAL D'AVENTURE vous propose l'assurance ANNULATION/ INTERRUPTION comprenant toutes les garanties suivantes, hors Assistance- Rapatriement :

Frais d'annulation et d'interruption de voyage, Bagages, Responsabilité Civile du voyageur, Individuelle Accident, Retard d'avion, Retard de livraison des bagages, Départ ou retour impossible, pour un montant de 2.80 % du prix du voyage.

#### Formule 3 : COMPLÉMENTAIRE CB PREMIER OU GOLD

La complémentaire carte bancaire, est une garanties multirisques intervenant en complément de l'assureur de votre carte bancaire, pour une montant de 2.10 % du prix du voyage.

Renseignez vous auprès de vos autres assurances pour vérifier que vous êtes couverts dans le pays où vous vous rendez et pour l'activité pratiquée.

Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement

## TABLEAU DES GARANTIES

### Garantie assistance aux personnes

	Plafond de garantie	Franchise
Rapatriement	Frais réel	Néant
Prolongation de séjour à l'hôtel	100 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées.	Néant
Prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche de l'assuré	100 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées.	Néant
Présence d'un proche si hospitalisation de plus de 7 jours	Billet aller-retour 100 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées.	Néant
Frais médicaux à l'étranger	Frais médicaux par personne et par voyage : - USA Canada Asie : 150 000 € - Autres destinations : 80 000 €	50 € par personne
Petit soins dentaires d'urgence	250 € par personne	Néant
Frais funéraires Hébergement restauration membre de la famille	2500 € par personne 200 € de frais supp	Néant
Avance de fond Avance de la caution pénale Assistance juridique	1 500 € par personne 15 000 € par personne 13 000 € par personne	Néant

### Garantie frais de recherche et sauvetage

	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement	10 000 € par personne et par année d'assurance 50 000 € par événement	Néant

### Garantie interruption de séjour

	Plafond de garantie	Franchise
Frais d'interruption	Prestations terrestres non utilisées au prorata temporis	Néant
Remboursement maximum	6 000 € par personne 30 000 € par événement	

### Garantie frais d'annulation de voyage

	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement maximum en vols secs	1 525 € par personne 4 500 € par événement	50 € par personne
Remboursement maximum autres prestations	6 000 € par personne 30 000 € par événement	50 € par personne

### Garantie retard d'avion

En cas de retard de plus de 5 h pour un vol régulier et 6 h pour un vol charter

	Plafond de garantie	Franchise
Indemnisation si retard à l'arrivée sur le lieu du séjour	Remboursement des jours manqués au prorata temporis du prix terrestre avec un maximum de 150 € par personne et par journée manquée, maxi de 300 € par personne	5 h
Frais d'acheminement consécutif à un retard	200 € par personne Garantie limitée à 2000 € par événement	5 h
Si retard à l'arrivée sur le trajet retour	100 € par personne	5 h
Si retard à l'arrivée sur le trajet retour entraînant une absence non prévue sur le lieu de travail de l'assuré	Remboursement forfaitaire de 150 € par personne et par jour d'absence Maxi 300 € par pers, clause non cumulable avec les conditions ci-dessus pour une indemnisation à l'arrivée.	5 h

### Garantie bagages

	Plafond de garantie	Franchise
Indemnisation maximum	1 500 € par personne 15 000 € par événement	45 € par personne
Indemnisation maximum pour le matériel	750 € par personne	
Indemnisation maximum pour les objets de valeurs	750 € par personne	
Indemnisation maximum pour les objets acquis en cours de voyage ou séjour	325 € par personne	
Remboursement si retard de plus de 12 h sur justificatif	300 € par personne Maximum : 3000 € par événement	12 h
Frais d'acheminement consécutif à un retard de livraison de + de 12 h	200 € par personne Garantie limitée à 2000 € par événement	12 h

### Garantie responsabilité civile du voyageur

	Plafond de garantie	Franchise
Dommages corporels	4 600 000 € par événement	
Dommages matériels et immatériels	46 000 € par événement	80 €

### Garantie individuelle accident

	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré en cas de décès ou invalidité permanente	15 000 € par personne 75 000 € par événement Si plus de 70 ans 50% du capital soit 7 500 €	10 %

### Départ – Retour impossible

	Plafond de garantie
Frais de transports (Trajet Aéroport / Domicile)	50 € par assuré maximum 150 € par dossier
Frais consécutif au report du voyage	10 % du prix du voyage initial maximum 230 € par personne et 1 000 € par dossier
Frais de prolongation de séjour (exclusivement pour la Formule 1) : (Versement à compter de la 2 <sup>ème</sup> nuit)	120 € par nuit par assuré maximum 5 nuitées. Maximum 1 800 € par événement
Prolongation des garanties : assistance-rapatriement (exclusivement pour la Formule 1), bagages, RC	Maxi. 6 jours.

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en oeuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.  
Les présentes garanties s'appliquent pour une durée maximum de 90 jours.

## ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

Le barème des frais d'annulation prévu dans nos conditions générales de vente (page 6) est repris dans le tableau ci-dessous. Parfois, des conditions spéciales incluses dans notre rubrique « date et prix » de chaque circuit peuvent se substituer à ces conditions générales.

BAREME STANDARD	
Plus de 60 jours avant la date de départ	Forfait de 90 € par personne
De 60 à 30 jours avant la date de départ	25% du montant total du dossier (hors assurance),
De 29 à 15 jours avant la date de départ	75% du montant total du dossier (hors assurance),
Moins de 15 jours avant la date de départ	100% du montant total du dossier

BAREME PARTICULIER*	
PAYS : Botswana, Afrique du Sud, Namibie, Tanzanie, Kenya, USA et Canada	
De 120 à 61 jours avant la date de départ	30% du montant total du dossier (hors assurance),
De 60 à 31 jours avant la date de départ	50% du montant total du dossier (hors assurance),
Moins de 30 jours avant la date de départ	100% du montant total du dossier

\*Ce barème s'entend pour toutes prestations vendues sur les destinations précitées.

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

La Compagnie garantit le remboursement des pénalités d'annulation facturées par l'organisateur du voyage en application de ses Conditions Générales de vente dans la limite maximum du barème fixé aux conditions particulières lorsque cette annulation, notifiée AVANT LE DEPART, est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance de l'un des événements suivants :

- Décès, accident corporel grave, maladie grave y compris l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante,
- de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>e</sup> degré, beaux pères, belles-mères, frères, soeurs, beaux-frères, belles soeurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'assuré.

Par MALADIE GRAVE, on entend toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant notamment la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.

Par ACCIDENT CORPOREL GRAVE, on entend toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant notamment la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

- Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré.
- Décès, accident corporel grave, maladie de la personne désignée sur le Certificat d'Assurance chargée du remplacement professionnel de l'assuré ou de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés pendant son voyage.

□ Refus de visa touristique à l'assuré écrit et motivé par les autorités du pays visité sous réserve que la demande de visa ait été effectuée dans les délais requis auprès des autorités compétentes de ce pays.

- Actes de piraterie.
- Mise en quarantaine de l'assuré par les autorités compétentes du pays du voyage ou du séjour organisé par le souscripteur.
- Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature aux locaux professionnels ou privés de l'assuré et impliquant impérativement sa présence pour prendre des mesures conservatoire nécessaires.

□ Vol dans les locaux professionnels ou privés de l'assuré, si ce vol nécessite impérativement sa présence, et s'il se produit dans les 48 heures précédant le départ.

- Complications de grossesse de l'assurée et leurs suites.
- Convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel, à la condition expresse que l'assuré n'ait pas eu connaissance de la date de l'un des événements limitativement énumérés ci-après au moment de la réservation du voyage ou de la souscription de cette garantie :

- Convocation de l'assuré devant un tribunal en tant que témoin, juré d'Assises, ou procédure d'adoption d'un enfant.
- Convocation de l'assuré à un examen de rattrapage à condition que le rattrapage ait lieu pendant la période prévue du voyage.
- Obtention par l'assuré d'un emploi ou d'un stage ANPE à condition d'être inscrit au chômage, à l'exclusion de prolongation ou renouvellement de contrat.
- Licenciement économique de l'assuré ou de son conjoint de fait ou de droit assuré par ce même contrat à la condition que la procédure n'ait pas été engagée antérieurement à la souscription du contrat.
- Mutation professionnelle de l'assuré, non disciplinaire, imposée par l'autorité hiérarchique et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de la part de l'assuré. **Application d'une franchise de 25% du montant du voyage.**

• Suppression ou modification des congés payés de l'assuré imposée par son employeur, alors qu'ils avaient été accordés par l'employeur avant l'inscription au voyage et la souscription du présent contrat. Cette garantie ne s'applique pas pour les membres d'une profession libérale, les travailleurs indépendants, dirigeants et représentants légaux d'entreprise. **Application d'une franchise de 25% du montant du voyage**

- Dommages graves immobilisant le véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci est indispensable à l'assuré pour se rendre à l'aéroport ou sur le lieu de séjour et ne peut être utilisé.

□ Vol de la carte d'identité de l'assuré ou de son passeport dans les 48 heures précédant son départ l'empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières. **Application d'une franchise de 25% du montant du voyage.**

□ Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré.  
□ Départ manqué : si l'une des causes énumérées ci-dessus ou un accident imprévisible irrésistible et extérieur survenu dans un transport payant utilisé pour le pré-acheminement de l'assuré n'entraîne qu'un retard, La Compagnie donne à l'assuré la possibilité de rejoindre sa destination. Si le titre de transport de l'assuré n'est plus revalidable, La Compagnie versera, sur justificatif, une indemnité égale au maximum à :

- 50 % du montant de la facture du fournisseur de l'assuré pour les voyages à forfaits, croisières ou locations.

- 80 % du coût total du billet initial aller-retour de l'assuré pour les transports secs.

□ Annulation d'une personne devant accompagner l'assuré durant le voyage, inscrite en même temps que lui, et assurée par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Toutefois, si l'assuré souhaite partir sans elle, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge uniquement si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par La Compagnie. Si pour un événement garanti, l'assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage, La Compagnie prend en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (T.O, Compagnie aérienne...). Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance du sinistre.

## ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondant et qu'il ait souscrit le présent contrat le jour de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème des pénalités en cas d'annulation, la garantie prend effet dès la souscription du présent contrat et expire au moment du départ, ou à la remise des clés en cas de location.

## ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées dans la limite maximum du barème fixé aux conditions particulières suite à l'annulation du voyage. Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au tableau des garanties.

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

## ATTENTION :

Si l'assuré annule tardivement, La Compagnie ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement générateur du sinistre.

Si la souscription de la garantie est postérieure à l'apparition du motif d'annulation du voyage et à sa connaissance par l'assuré, elle ne pourra pas ouvrir droit aux indemnités.

## ARTICLE 4 - FRANCHISE

Dans tous les cas, La Compagnie indemnisera l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié au tableau des garanties (en cas de séjour locatif, il sera déduit une seule franchise quel que soit le nombre d'occupants).

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

Tous les événements non indiqués dans l'article 1 « nature de la garantie » sont exclus.

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties, les annulations consécutives à :

- Le décès d'un parent lorsque celui intervient plus d'un mois avant la date de départ,
- Une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'un début, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation dans le mois précédant l'inscription au voyage.
- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, une insémination artificielle et ses conséquences, une grossesse.
- De la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, le refus de visa, de la non-conformité d'un passeport et de l'oubli de vaccination.
- Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours,
- Des épidémies.

## ASSURANCE BAGAGES

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

La Compagnie garantit les bagages de l'assuré dans le monde entier, hors de sa résidence principale ou secondaire, à concurrence du capital fixé au tableau des garanties, contre :

- Le vol
- La destruction totale ou partielle, y compris les dommages causés par les forces de la nature,
- La perte uniquement pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée.

Par bagages, il faut entendre les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à l'exclusion des effets vestimentaires portés par l'assuré.

Les objets de valeur, désignés ci-dessous, sont également compris dans l'assurance pour un maximum indiqué au tableau des garanties et seulement dans les conditions ci-après :

- les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures et montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou lors qu'ils sont portés sur l'assuré,
- les matériels photographiques (hors téléphones portables),

cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés ou utilisés par l'assuré.

Les objets acquis en cours de voyage ou séjour sont compris dans l'assurance pour un maximum indiqué au tableau des garanties.

## ARTICLE 2 - EXTENSIONS DE GARANTIE

La Compagnie garantit également :

- Les dépenses justifiées de première nécessité dues à un retard de 24 Heures au moins dans la livraison des bagages de l'assuré enregistrés en transit ou sur le lieu de séjour, à concurrence du montant, par personne, indiqué au tableau des garanties. Ces dépenses de première nécessité sont limitées à l'achat de biens matériels en excluant les frais de transport hôtelier et/ou de restauration. Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie de base du contrat.

- Les frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire de l'assuré, volés au cours de son voyage ou son séjour, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, et à la condition que l'assuré ait déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ait fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

## ARTICLE 3 - EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet dès l'enregistrement des bagages de l'assuré par le transporteur ou à la remise des clés pour une location. Elle expire lors du retour au moment de la récupération définitive des bagages par l'assuré auprès du transporteur ou à la restitution des clés pour une location.

## ARTICLE 4 - CALCUL DE L'INDEMNITÉ

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite, sans application de la règle proportionnelle prévue par le Code des Assurances (L 121-5).

Les montants des garanties ne se cumulent pas avec celles éventuellement prévues par la compagnie de transport.

## ARTICLE 5 - FRANCHISE

Dans tous les cas, La Compagnie indemnisera l'assuré sous déduction d'une franchise par personne, dont le montant est spécifié au tableau des garanties.

## ARTICLE 6 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garantis :

- Les marchandises, les biens consommables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels téléphoniques, dvd, alarmes, jeux vidéo et accessoires, les fourrures, les titres de toute nature, stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature, matériels médicaux, médicaments, denrées périssables, ainsi que tout effet confisqué par les douanes et non rendu à l'assuré.
- Le vol des bagages de l'assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses bagages sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès.
- Le vol des bagages de l'assuré dans un véhicule entre le coucher et le lever du soleil ou dans un véhicule décapotable.
- Les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes.
- Les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle.
- La perte, l'oubli ou l'échange.
- Les vols en camping.
- Les dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses, colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés.

## ARTICLE 7 - LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'engagement maximum de La Compagnie par personne est limité au montant d'indemnisation fixé aux Conditions Particulières avec un maximum par événement indiqué au tableau des garanties. On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en oeuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

## RESPONSABILITÉ CIVILE DU VOYAGEUR

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

La Compagnie garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile privée de l'assuré, en vertu des articles 1382 à 1385 inclus du Code Civil en raison des dommages causés aux tiers par l'assuré, les animaux ou les choses dont l'assuré a la garde pendant la durée du voyage. Cette garantie s'exerce exclusivement dans les pays où l'assuré ne bénéficie pas déjà de la garantie d'un contrat souscrit par ailleurs.

Pour les sinistres survenus à l'étranger, La Compagnie garantit la responsabilité pécuniaire de l'assuré en vertu de la loi locale, sans que l'engagement de La Compagnie puisse excéder celui de la législation française.

Par tiers, il faut entendre toute personne autre que l'assuré, un membre de sa famille et toute personne vivant habituellement

avec lui.

## ARTICLE 2 - LIMITES DE GARANTIES

L'indemnité maximum à la charge de La Compagnie ne peut dépasser les montants indiqués au tableau des garanties.

- Dommages corporels, c'est-à-dire pour les atteintes corporelles accidentelles causées aux tiers.

- Dommages matériels et immatériels confondus, c'est-à-dire pour les détériorations ou destructions accidentelles d'un bien matériel, et pour tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit.

## ARTICLE 3 - FRANCHISE

En cas de dommages matériels ou immatériels, une franchise absolue indiquée au tableau des garanties sera déduite du montant de l'indemnité.

## ARTICLE 4 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ce contrat ne garantit pas l'assuré lorsque les dommages résultent :

- D'un immeuble dont l'assuré est propriétaire, ou d'un incendie ou d'une explosion survenus dans les locaux occupés par l'assuré.
- De la pratique de la chasse.
- De l'utilisation de tout véhicule à moteur ainsi que de tout appareil de navigation aérienne, maritime et fluviale, de l'exercice d'une activité professionnelle.

Sont également exclus de la garantie, les dommages :

- Aux animaux ou objets appartenant ou confiés à l'assuré.
- Occasionnés aux associés, préposés et salariés de l'assuré dans l'exercice de leur fonction.

## ARTICLE 5 - PROCEDURE

Par ce contrat l'assuré donne tous pouvoirs à La Compagnie pour diriger une procédure devant les juridictions civiles, y compris l'exercice des voies de recours.

En cas d'action pénale, La Compagnie a la faculté d'intervenir et de diriger la défense de l'assuré, sans pouvoir y être contraint, celle-ci conserve le droit d'interjeter appel ou de se pourvoir en cassation.

Si postérieurement au sinistre, l'assuré manque à ses obligations, La Compagnie indemnisera quand même les tiers lésés.

Cependant, La Compagnie pourra exercer contre l'assuré une action en remboursement des sommes que l'assureur aura versées.

Les frais annexes (procès, quittance, etc...) ne viennent pas en déduction de la limite de garantie. Toutefois en cas de condamnation à un montant supérieur à la limite de garantie, ces frais seront supportés par l'assuré et par La Compagnie en proportion des parts respectives dans la condamnation.

## ARTICLE 6 - RENTES

Si l'indemnité allouée par décision judiciaire à une victime (ou à ses ayants droit) consiste en une rente :

- Et qu'une acquisition de titre est ordonnée pour sûreté de paiement, La Compagnie utilisera la part disponible de la somme assurée à la constitution de cette garantie.

- Et qu'aucune acquisition de titre n'est ordonnée, la valeur de la rente en capital sera déterminée d'après les règles applicables pour le calcul de la réserve mathématique de cette rente.

Si cette valeur est inférieure à la somme disponible, la rente est intégralement à la charge de l'assureur. Dans le cas contraire, seule la partie de la rente correspondant en capital à la partie disponible de la somme assurée est à la charge de La Compagnie.

## INTERRUPTION DE SEJOUR

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

Si l'assuré doit interrompre le voyage garanti par ce contrat, La Compagnie s'engage à rembourser les prestations terrestres non consommées, dont l'assuré ne peut exiger du prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation dans le cas où une société d'assistance organise son rapatriement par suite :

- De maladie grave, accident corporel grave, décès :
  - de l'assuré, son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2e degré, de ses beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute autre personne vivant habituellement avec l'assuré.
- Du décès de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel,
- De vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature aux locaux professionnels ou privés de l'assuré et impliquant impérativement sa présence pour prendre des mesures conservatoires nécessaires.

**Le remboursement s'effectuera au prorata temporis à compter du jour suivant le rapatriement, frais de transport et de location de voiture non compris.**

## ARTICLE 2 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties, les interruptions consécutives :

- A un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences.
- A une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours ;
- A des épidémies.



## ASSISTANCE AUX PERSONNES

Lors de l'incident, pour bénéficier de l'ensemble des garanties définies ci-après, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention, la Centrale d'Assistance de La Compagnie. Un numéro de dossier sera alors délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

- La Compagnie : la Centrale d'Assistance de Mapfre Assistance.
- Domicile : le lieu de résidence habituelle de l'assuré en France Métropolitaine, y compris Corse et Monaco, en Suisse ou dans l'un des pays membres de l'Union Européenne.
- Membres de la famille : conjoint de droit ou de fait, les ascendants et descendants jusqu'au 2e degré, beaux-pères, belles-mères, soeurs, frères, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles.
- Par MALADIE GRAVE : on entend toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.
- Par ACCIDENT CORPOREL GRAVE : on entend toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

### ARTICLE 2 - L'ASSURÉ EST MALADE OU VICTIME D'UN ACCIDENT CORPOREL

- L'équipe médicale de La Compagnie se met en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille, afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.
- L'équipe médicale La Compagnie organise le transport de l'assuré vers le centre médical le plus proche de son domicile ou un transfert vers un centre hospitalier mieux équipé ou plus spécialisé.
- Selon la gravité de l'état de l'assuré, seules les autorités médicales de La Compagnie sont habilitées à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'hospitalisation. Les réservations seront faites par La Compagnie.
- La Compagnie rapatriera l'assuré à son domicile s'il est en état de quitter le centre médical.
- Si l'état de l'assuré le justifie, La Compagnie organise et prend en charge le voyage d'une personne se trouvant sur place pour lui permettre de l'accompagner.
- Si l'état de l'assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement et que l'assuré ne puisse pas revenir à la date initialement prévue, La Compagnie prend en charge les frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet : maximum par nuit et par personne indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties. Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, La Compagnie organise et prend en charge son retour ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.
- Si l'assuré est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, La Compagnie organise le séjour à l'hôtel de la personne que l'assuré désigne, se trouvant déjà sur place et qui reste à son chevet et prend en charge les frais imprévus réellement exposés jusqu'à un maximum par nuit et par personne indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties.
- La Compagnie prend en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.
- Si l'hospitalisation sur place dépasse 7 jours, et si personne ne reste au chevet de l'assuré, La Compagnie met à la disposition de la personne que l'assuré désigne, un billet aller/retour, pour se rendre près de lui, ceci uniquement au départ de l'un des pays membres de l'Union Européenne ou de la Suisse, et organise le séjour à l'hôtel de cette personne : maximum de par nuit indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties. Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, La Compagnie organise et prend en charge le retour de l'assuré ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.
- Si l'état de santé de l'assuré ne lui permet pas de s'occuper de ses enfants mineurs et qu'aucun membre majeur de la famille de l'assuré ne l'accompagne, La Compagnie organise le déplacement de la personne que l'assuré a désigné pour les ramener au domicile de l'assuré.

### ARTICLE 3 - EN CAS DE DÉCÈS

- La Compagnie organise et prend en charge le transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation dans l'un des pays membres de l'Union Européenne ou en Suisse.
- Les frais funéraires sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.
- La Compagnie organise éventuellement et prend en charge jusqu'au lieu d'inhumation le retour des membres de la famille qui participaient au même voyage et garantis par ce même contrat.
- La Compagnie organise et prend en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, les frais supplémentaires de restauration et d'hébergement d'un membre de la famille garanti par le même contrat, désirant accompagner le corps lors de son rapatriement.

### ARTICLE 4 - AUTRES ASSISTANCES AUX PERSONNES

- Retour prématuré : si l'assuré est dans l'obligation d'interrompre son voyage en raison :
  - du décès d'un membre de sa famille, de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel,
  - de l'hospitalisation pour maladie grave ou accident grave de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants et descendants au premier degré restés dans un pays membre de l'Union Européenne ou en Suisse et mettant en jeu le pronostic vital après communication du bilan médical par le médecin traitant au service d'assistance de La Compagnie.
  - de la survenance de dommages graves d'incendie, explosion, vol ou causés par les forces de la nature dans la résidence principale ou secondaire de l'assuré ou dans ses locaux professionnels et nécessitant impérativement sa présence sur place. La Compagnie organise et prend en charge le retour de l'assuré à son domicile, si les délais le permettent et que la présence de l'assuré est nécessaire à la poursuite du voyage, La Compagnie organise et prend en charge le retour de l'assuré jusqu'au lieu où il peut retrouver les participants au voyage.
- Rapatriement ou transport des autres assurés :
  - Si, à la suite du rapatriement de l'assuré, les autres abonnés accompagnant l'assuré et désignés sur le certificat d'assurance souhaitent être rapatriés, La Compagnie organise et prend en charge leur retour dans la limite de 4 personnes maximum.
  - Frais médicaux :
    - La Compagnie rembourse l'assuré, après intervention de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance, les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et/ou d'hospitalisation prescrits par un médecin, engagés hors du pays de résidence de l'assuré dans la limite des montants indiqués au tableau des garanties.
- Dans tous les cas, La Compagnie indemniserait l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié au tableau des garanties.
- De plus, si l'assuré est hors de son pays de résidence, dans l'impossibilité de régler ses frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, La Compagnie peut à la demande de l'assuré lui en faire l'avance, dans les limites des engagements de La Compagnie, en échange d'une reconnaissance de dette ou d'un chèque de caution du montant correspondant à l'importance des frais estimés. Ce chèque de caution ne sera restitué que sur justification d'une position officielle de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance susceptible de prendre en charge les frais avancés.
- Cette garantie cesse à dater du jour où La Compagnie est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'assuré, ou le jour du retour de l'assuré dans son pays d'origine.
- Maladie ou accident d'un des enfants mineurs ou handicapés de l'assuré resté dans le pays de son domicile :
  - Si pendant le voyage de l'assuré, l'un de ses enfants mineurs ou handicapés resté dans le pays de son domicile est malade ou accidenté, La Compagnie se tient à la disposition de la personne chargée de sa garde pour organiser son transport au centre hospitalier le plus apte à prodiguer les soins nécessités par son état sous réserve que l'assuré en ait donné l'autorisation écrite préalable. La Compagnie assure le retour au domicile de l'enfant de l'assuré et tiendra informé de son état, si l'assuré a laissé une adresse de voyage.
  - Si la présence de l'assuré est indispensable, La Compagnie organise son retour.
- Envoi de médicaments :
  - La Compagnie prend en charge toutes mesures pour assurer la recherche et l'envoi de médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, il est impossible pour l'assuré de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'assuré.
- Transmission de messages importants et urgents :
  - La Compagnie se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'assuré lorsqu'il ne peut être joint directement. De même, La Compagnie peut communiquer à un membre de la famille de l'assuré, sur appel de sa part, un message que l'assuré a laissé à son intention.
- Frais de secours y compris recherche et sauvetage :
  - La Compagnie prend en charge les frais de recherche de sauvetage et de secours à concurrence du montant par personne et par événement indiqué au tableau des garanties, frais correspondant aux opérations organisées par des sauveteurs civils ou militaires ou des organismes spécialisés publics ou privés mis en place à l'occasion de la disparition de l'assuré ou en cas d'accident corporel.
- Assistance juridique :
  - La Compagnie prend en charge, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels l'assuré pourrait être amené à faire librement appel si une action est engagée contre l'assuré, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.
  - Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle de l'assuré ou la garde et/ou l'utilisation d'un véhicule à moteur.
  - Avance de la caution pénale :
    - Si en cas d'infraction à la législation du pays dans lequel se trouve l'assuré, ce dernier est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, La Compagnie en fait l'avance à concurrence du

montant indiqué au tableau des garanties. Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement par La Compagnie. Si la caution pénale est remboursée à l'assuré avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à La Compagnie.

### ARTICLE 5 - LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE LA COMPAGNIE

- Les interventions que La Compagnie est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.
- - La Compagnie ne peut être tenue responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.
- - Les prestations non demandées en cours de voyage ou non organisées par La Compagnie ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.
- - La Compagnie décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.
- - Si l'assuré est domicilié dans un pays autre que l'un des pays membres de l'Union Européenne ou la Suisse, L'Européenne d'Assistance pourra sur demande de l'assuré, le rapatrier à son domicile ou dans le Centre Médical le plus proche, le mieux équipé ou le plus spécialisé. Dans ce cas l'assuré s'engage à régler à La Compagnie le coût excédentaire de son rapatriement par rapport à un rapatriement effectué dans les mêmes conditions en France Métropolitaine.
- - La Compagnie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée indiquée sur le bulletin d'inscription au voyage sans pouvoir excéder 90 jours.
- L'engagement maximum de La Compagnie en cas de sinistre est fixé au tableau des garanties.
- On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en oeuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

### ARTICLE 6 - EXCLUSIONS DE GARANTIE

- Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, la garantie de La Compagnie ne peut être engagée dans les cas suivants :
  - Epidémie, pollution, catastrophes naturelles.
  - Les convalescences et affections en cours de traitement non encore consolidées.
  - Les maladies psychiques, mentales ou dépressives.
  - Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchant pas la poursuite du séjour ou du voyage.
  - Les frais de cure thermique, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de confort ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact.
  - Etats de grossesse à partir de la 32<sup>e</sup> semaine.
  - Les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement.
  - Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie.
  - Les frais engagés sans l'accord de La Compagnie.
  - Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à la centrale d'assistance.
  - Frais de taxi engagés sans l'accord de La Compagnie.
  - Suites de grossesses : accouchement, césarienne, soins au nouveau né, IVG.
  - Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'un d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le voyage.
  - Les frais résultant de soins ou de traitements ne résultant pas d'une urgence médicale.
  - Les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

## INDIVIDUELLE ACCIDENT

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

- La Compagnie garantit le paiement à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties lorsque l'assuré est victime d'un accident corporel.
- Par accident, on entend toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, pour autant que l'accident survienne au cours du séjour. Les accidents de la circulation sont également compris dans l'assurance, étant toutefois précisé qu'en ce qui concerne les voyages aériens, la garantie n'est acquise à l'assuré qu'en tant que passager à bord d'un appareil appartenant à une Société de transports aériens agréée pour le transport public de personnes.

### ARTICLE 2 - LIMITES DE L'INDEMNITÉ

En ce qui concerne les enfants âgés de moins de 16 ans au jour du sinistre, l'indemnité ne peut excéder les frais d'obsèques.

### • DÉCÈS

- En cas de décès de l'assuré, soit immédiatement, soit survenu dans un délai d'un an à compter de la date de l'accident générateur, La Compagnie versera au conjoint non séparé de corps ou à défaut aux ayants-droit, le capital indiqué aux Conditions

Particulières sous déduction éventuellement des indemnités déjà versées au titre du paragraphe INVALIDITE PERMANENTE. En ce qui concerne les enfants âgés de moins de 16 ans au jour du sinistre, l'indemnité ne peut excéder les frais d'obsèques.

#### • INVALIDITÉ PERMANENTE

Lorsque l'accident a pour conséquence une invalidité permanente, La Compagnie versera à l'assuré ou à son représentant légal la fraction du capital assuré indiqué aux Conditions Particulières correspondant au barème et aux règles d'évaluation ci-après, avec un maximum de 100 %.

#### RÈGLES D'ÉVALUATION

Il n'est tenu compte que de l'incapacité fonctionnelle réelle du membre ou de l'organe atteint, abstraction faite de la profession de l'assuré. La perte de membres ou organes atteints d'invalidité totale avant l'accident ne donne pas lieu à indemnisation et les lésions de membres ou organes déjà infirmes ne sont indemnisées que par différence entre l'état avant et après l'accident. S'il est médicalement constaté que l'assuré est gaucher, les taux prévus au barème pour les invalidités des membres supérieurs sont intervertis. Si plusieurs parties du même membre sont atteintes à l'occasion du même accident, le cumul des indemnités attribuées à chacune d'elles ne peut dépasser l'indemnité prévue pour la perte totale de ce membre. Les infirmités non prévues au barème sont indemnisées en proportion de leur gravité comparée à celle des cas énumérés. Lorsque les conséquences d'un accident seront aggravées par l'état constitutionnel, un manque de soins ou de traitement empirique dus à la négligence de l'assuré, l'indemnité sera déterminée en fonction des conséquences que l'accident aurait eues chez un sujet se trouvant dans des conditions normales, soumis à un traitement médical rationnel.

#### ARTICLE 3 - FRANCHISE

En cas d'incapacité permanente, une franchise indiquée au tableau des garanties sera déduite de l'indemnité que nous verserons à l'assuré.

#### ARTICLE 4 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garantis :

- Les maladies, insulations et congestions, sauf si elles sont la conséquence d'un accident garanti.
- Les accidents dont la cause est due à une infirmité préexistante, les lésions corporelles dues à des états maladiques, tels que l'épilepsie, les ruptures d'anévrisme, les attaques d'apoplexie, de paralysie ou de delirium tremens, l'aliénation mentale, la surdité ou la cécité dont l'assuré serait atteint.
- Les lésions provoquées par les rayons X, le radium, ses composés et dérivés, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation des instruments ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'assuré est soumis à la suite d'un accident compris dans la garantie de ce contrat.

### RETARD D'AVION

#### ARTICLE 1 NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie est valable lors des transports aller et retour des :  
- Vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés.  
- Vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller.  
- Vols charters retour: l'heure de la confirmation du vol communiqué par l'agence à l'assuré.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'assuré de plus du nombre d'heures indiquée au tableau des garanties, par rapport à l'heure initialement prévue, La Compagnie indemnise l'assuré du montant indiqué au tableau des garanties. L'indemnité maximum par personne est indiquée au tableau des garanties.

Cette garantie ne s'applique pas si l'assuré est transféré sur une autre compagnie aérienne dans les horaires initialement prévus.

#### ARTICLE 2 EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination.

#### ARTICLE 3 EXCLUSIONS

- Tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'assuré dès lors que sa destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères français.
- Une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce 24 Heures avant la date de départ du voyage de l'assuré.
- Événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat.
- Au manquement du vol sur lequel la réservation de l'assuré était confirmée qu'elle qu'en soit la raison,
- A la non admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.

### DÉPART - RETOUR IMPOSSIBLE

Par dérogation à toutes dispositions contraires des Conventions Spéciales et/ou des Conditions Générales du contrat, si l'assuré est dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue :

- son vol de départ vers son lieu de séjour ou
  - son vol de retour vers son domicile habituel,
- Par suite de la fermeture, totale ou partielle, de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure (à l'exception des risques politiques, de guerre, guerre civile, attentats, terrorismes, émeutes et mouvements populaires) ; La Compagnie garantit :

#### A) Avant le départ

(Les remboursements ci-après sont acquis si la garantie ANNULATION a été souscrite dans une formule "ANNULATION/ INTERRUPTION", "MULTIRISQUES" ou «COMPLÉMENTAIRE CB»).

1 / Les frais de transports (Trajet Aéroport /Domicile)

La Compagnie rembourse, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au tableau des garanties les frais de transports de retour de l'aéroport à son domicile après l'annonce officielle de la suppression de son vol.

On entend par frais de transport les sommes déboursées par l'assuré pour emprunter les transports publics : Taxi, bus, RER, Metro, ou train.

2 / Frais consécutif au report du voyage

La Compagnie rembourse à l'assuré, si ce dernier est contraint de reporter son voyage et que son organisme vendeur lui propose cette possibilité, la variation de prix entre le prix du nouveau voyage et celui du voyage initial sans pouvoir excéder les montants prévus au tableau des garanties

On entend par variation de prix : le différentiel de prix entre le nouveau voyage et le voyage reporté à l'exclusion des frais de visa et de dossier. Cette garantie est accordée à l'assuré à condition que le nouveau voyage soit identique à celui reporté à savoir : nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations incluant la saison pour un TO ou la classe de réservation pour une compagnie aérienne.

Dans tous les cas l'assuré devra justifier la variation entre ces deux voyages en produisant pour chacun d'eux la facturation comportant le détail des prestations.

#### B) Sur le lieu de séjour

(Les remboursements et l'extension de garantie ci-après ne sont acquis que si la garantie ASSISTANCE-RAPATRIEMENT a été souscrite dans une formule «MULTIRISQUES» ou «COMPLÉMENTAIRE CB»).

1/ Les frais de prolongation de séjour

La Compagnie rembourse sur présentation des justificatifs originaux les frais de prolongation de séjour à concurrence des montants prévus au tableau des garanties.

On entend par frais de prolongation de séjour : les frais d'hébergement, de nourritures, d'achat de produits de 1<sup>ère</sup> nécessité (produits de toilette, produits pour enfants, etc.).

Dans tous les cas l'assuré devra apporter la preuve de la fermeture du ou des aéroports et fournir les justificatifs des frais supplémentaires supportés.

2/ La prolongation des garanties assistance-rapatriement, bagages et responsabilité civile

La Compagnie prolonge automatiquement aux mêmes clauses et conditions du contrat les garanties assistance-rapatriement, bagages et responsabilité civile durant le séjour complémentaire dans la limite de la durée mentionnée au tableau des garanties.

Dans tous les cas seules les garanties souscrites et figurant au contrat initial seront prolongées.

La garantie ne sera acquise à l'assuré que s'il se trouve dans l'impossibilité d'utiliser un autre moyen de transport pour son retour ou pour se rendre sur son lieu de séjour et qu'il subit un retard minimum de 24 heures.

### EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Dans tous les cas suivants, notre garantie ne peut être engagée :

- Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin.
- Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit.
- Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives.
- L'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour.
- Suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation.
- Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense).
- Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours.
- Manipulation ou détention d'engins de guerre.
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales.
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou sabotage.
- Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert et de destination.
- Des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires

locales et/ou nationales du pays d'origine.

- 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° 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles.
- Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent.
- Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions.
- Alpinisme de haute montagne à partir de 3 000 mètres, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du ski-hors piste, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 milles des côtes.
- Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle.
- La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.

## Que faire en cas de sinistre

MAPFRE Assistance / L'Européenne d'Assurance Voyages  
31-33 rue de la Baume - 75008 PARIS  
www.mapfre-assistance.fr

### - Pour un sinistre Annulation / Interruption de voyage :

- Il vous faut aviser l'entreprise auprès de laquelle vous avez acheté votre prestation dès la survenance du sinistre. (Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement).
- Dans tous les cas nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.
- Pour une annulation, les originaux des factures de frais d'annulation et d'inscription, vous sont systématiquement demandés.
- Pour une interruption, l'original de la facture de frais d'inscription vous est systématiquement demandé ainsi que la facture précisant le montant des prestations terrestres hors aérien.
- Sans la communication à notre médecin Conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, votre dossier ne peut être réglé.
- Nous nous réservons le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé.

### - Pour un sinistre Bagages :

- Produire les originaux des documents suivants : factures d'achat, devis de réparation ou factures acquittées, le récépissé du dépôt de plainte (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord lorsqu'il s'agit de vol ou de perte), bulletin de réserve près du transporteur maritime, aérien, ferroviaire, routier, lorsque vos bagages se sont égarés ou détériorés pendant la période où ils étaient sous la garde juridique du transporteur. La non présentation de ces documents entraînera une réduction du montant de notre indemnité équivalente au montant du recours que nous ne pouvons exercer.
- Si vous récupérez tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, vous devez nous en aviser immédiatement.
- Si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, vous devez reprendre possession de ces objets et nous vous indemniserons des détériorations et manquements éventuels.
- Si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, vous pourrez décider de les reprendre contre remboursement de l'indemnité reçue sous déduction des détériorations ou manquants.
- Vous disposez de 15 jours pour faire votre choix. Passé ce délai, nous considérons que vous avez opté pour le délaissement.
- Les biens sinistrés que nous vous remboursons deviennent notre propriété.
- Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle prévue par le Code des Assurances (article L 121-5).
- Dans la limite du montant réel des dommages, nous vous indemniserons sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite, des bagages ou objets sinistrés équivalents et de même nature.

### - Pour un sinistre Responsabilité Civile :

- Transmettre tout avis, lettre, convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui vous serait adressé, remis ou signifié personnellement ou à vos ayants-droit.
- Communiquer sur simple demande et sans délai tout document nécessaire à l'expertise.

### - Pour un sinistre Individuelle accident :

En cas de sinistre l'assuré doit impérativement respecter les obligations suivantes :

- Aviser La Compagnie écrit du sinistre dans les cinq jours ouvrés suivant le fait générateur. Passé ce délai l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à La Compagnie.
- Transmettre à La Compagnie dans les meilleurs délais, les originaux des documents suivants :
  - le certificat du médecin appelé à donner les premiers soins, indiquant les conséquences probables de l'accident,
  - un récit détaillé des circonstances de l'accident,
  - le certificat de consolidation,
  - tous les documents nécessaires à la constitution du dossier de l'assuré et prouvés ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation,
  - copie du certificat d'assurances.
- Se soumettre à l'examen des médecins pour constater son état.
- Déclarer spontanément à La Compagnie :
  - les invalidités permanentes dont l'assuré était atteint avant le sinistre,
  - les garanties souscrites sur le même risque auprès d'autres Assureurs.

### - Pour demander assistance :

**Lorsque les garanties Assistance sont en jeu, vous devez impérativement demander une intervention :**

- Dès la survenance du sinistre, contacter préalablement à toute intervention notre Centrale d'Assistance :

#### De l'étranger :

tél. : +33 4 37 28 83 49

#### De France :

tél. : 04 37 28 83 49

Un numéro de dossier sera alors délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

- Pour demander un remboursement, joindre à votre déclaration :
  - Vos Conditions Particulières, valant certificat d'assurance.
  - Le numéro du dossier que vous a attribué la Centrale d'Assistance.
  - Le certificat médical indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure. Sans la communication à notre médecin conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, votre dossier ne peut être réglé.
  - Le certificat de décès.
  - Les décomptes de Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance.
  - Et, plus généralement, toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de notre part et sans délai.

### - Pour un sinistre Retard d'avion :

Vous devez :

- Compléter et faire tamponner la déclaration de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'assuré voyage ou auprès d'une personne compétente de l'aéroport.
- Transmettre dès son retour à La Compagnie et au plus tard dans les 5 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la copie de son billet d'avion, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.
- Sans la communication des documents cités ci-dessus nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

### - Pour un sinistre Départ - Retour Impossible :

L'assuré ou ses ayants droit doivent :

- Aviser La Compagnie, par écrit dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à La Compagnie.
  - Adresser à La Compagnie tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.
- Dans tous les cas, les originaux des factures du voyageur seront systématiquement demandés à l'assuré.

## DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES

### MÉDIATION

En cas de réclamation, l'Assuré peut contacter le service client, par mail, ou par courrier. Si la réponse ne le satisfait pas, nous le prions d'adresser sa demande au service réclamation de la Compagnie :

- par mail : [sinistres@mapfre.com](mailto:sinistres@mapfre.com)

- ou par courrier :

#### Service réclamations :

**MAPFRE Assistance / L'Européenne d'Assurance Voyages,**  
31-33 rue de la Baume - 75008 PARIS  
www.mapfre-assistance.fr

Les services de la Compagnie en accuseront réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables et apporterons une réponse à l'Assuré dans un délai maximum de deux mois.

A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, l'Assuré pourra faire appel à un médiateur dont les coordonnées seront communiquées sur simple demande écrite au service Réclamations.

### ORGANISME DE CONTRÔLE

La Compagnie est soumise au contrôle du Ministère espagnol de l'Economie et du Trésor, Direction Générale des Assurances et Fonds de Pension (Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones) Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid Espagne.

### LA COMPAGNIE

**MAPFRE ASISTENCIA** - sous la marque commerciale de « **MAPFRE ASSISTANCE / L'Européenne d'Assurances Voyages** » - assistant et assureur du risque. Ce contrat est Assuré par **MAPFRE ASISTENCIA** Compañia Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme d'assurance de droit espagnol, au capital de 108.175.523,12 euros, dont le siège social est sis Carretera de Pozuelo n°52 Majadahonda - Madrid 28222, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis LE QUATUOR Bâtiment 4D - 16 avenue Tony GARNIER ZAC GERLAND 69007 GERLAND, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, et par l'intermédiaire de son établissement secondaire, sis 41 rue des 3 Fontanot 92024 NANTERRE, SIRET 413 423 682 00066, Entreprise régie par le Code des Assurances.

### MAPFRE ASSISTANCE

L'Européenne d'Assurances voyages  
31-33, rue de la Baume - 75008 PARIS  
www.mapfre-assistance.fr  
Service sinistres : 01 46 43 64 64 (de 9 h à 12 h)  
R.C. Nanterre B 552 104 127

 **MAPFRE** | ASSISTANCE  
L'EUROPÉENNE  
d'assurances voyages

 **MAPFRE** | ASSISTANCE  
L'EUROPÉENNE  
d'assurances voyages

41, rue des Trois Fontanot 92024 Nanterre cedex  
Tél. : 33 (0)1 46 43 64 40 - Fax : 33 (0)1 55 69 39 76  
www.mapfre-assistance.com



**CHEVAL D'AVENTURE**  
2 rue Vaubecour - 69002 Lyon  
Tél : 33 (0)4 82 53 99 89  
infos@cheval-daventure.com  
www.cheval-daventure.com