

Extrait des conditions générales d'assurance et d'assistance

2020



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



CONDITIONS GENERALES

CONTRAT ASSISTANCE RAPATRIEMENT **Assur-Travel/Tokyo Marine**
N°FR027972TT

CONTRAT ASSURANCE **Assur-Travel/Tokyo Marine** N°FR027971TT

- 1 • *Annulation, Interruption de séjour, Bagages, Responsabilité civile vie privée, Individuelle accident, Retard d'avion, Retard de livraison bagages, Fermeture d'aéroport.*
- 2 • *Multirisques: Annulation, Interruption de séjour, Bagages, Responsabilité civile vie privée, Individuelle accident, Retard d'avion, Retard de livraison de bagages, Fermeture d'aéroport, Assistance.*
- 3 • *Complémentaire CB*: Annulation, Interruption de séjour, Bagages, Responsabilité civile vie privée, Individuelle accident, Retard d'avion, Retard de livraison de bagages, Fermeture d'aéroport, Assistance.*

*Pour souscrire à cette garantie il vous faut impérativement bénéficier d'une carte bancaire multiservices proposant les garanties Annulation et Assistance Rapatriement: Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Platinum, American Express à l'exclusion des autres types de cartes bancaires. Seules les cartes bancaires délivrées par une banque Française ou Belge sont acceptées. **Le contrat accorde des garanties qui complètent, celles proposées par les cartes bancaires. La compagnie n'interviendra qu'après intervention et/ou décision définitive de l'Assureur principal CB.**

Vous bénéficiez de l'une des formules ci-dessus, selon l'indication portée sur votre bulletin d'inscription au voyage



TABLEAUX DES GARANTIES

LES CONDITIONS GENERALES EN ASSISTANCE RAPATRIEMENT – FRAIS MEDICAUX (MONDE ENTIER)
CONTRAT Assur-Travel HCC N° FR027972TT

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

• Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels
• Retour des membres de la famille assurés ou 3 accompagnants assurés	Billet retour
• Présence d'un proche si hospitalisation de l'assuré de plus de 7 jours	Billet Aller/Retour et Frais d'hôtel 100 €/nuit, max 10 nuits
• Accompagnement des enfants mineurs	Billet Aller/Retour
• Prolongation de séjour à l'hôtel	Frais d'hôtel 100 €/nuit, max 10 nuits
• Prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche de l'assuré	Frais d'hôtel 100 €/nuit, max 10 nuits
• Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille ou de 3 accompagnants assurés	Billet Retour

FRAIS MEDICAUX

• Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger Europe et Bassin méditerranéen	50 000 €/personne
Reste du Monde	150 000 €/personne
Franchise Frais médicaux	50 €/personne
• Frais dentaires d'Urgence	250 €/personne

ASSISTANCE EN CAS DE DECES

• Transport de corps	Frais réels
• Frais de cercueil ou d'urne	2 500 €
• Frais d'hébergement supplémentaire d'une personne accompagnant le corps	200 €/personne
• Retour des membres de la famille ou de 3 accompagnants assurés	Billet Retour
• Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille, de la personne chargée de la garde des enfants mineurs ou handicapés, du remplaçant professionnel de l'assuré	Billet Retour

ASSISTANCE VOYAGE

Pendant le voyage

• Retour anticipé en cas de dommages graves à la résidence principale, secondaire ou aux locaux professionnels de l'assuré ainsi que des membres de la famille assuré ou de 3 accompagnants maximum	Billet retour
• Avance de la caution pénale à l'étranger	15 000 €
• Honoraires d'avocat	13 000 €
• Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	10 000 € par personne et maximum 50 000 €/événement
• Transmission de messages	Frais d'envoi
• Envoi de médicaments	Frais d'envoi
• Chauffeur de remplacement	Chauffeur ou Personne désignée par l'assuré
• Avance de fonds	1500 €/personne

DEFINITIONS

• Accident

Toute lésion corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident

• Assuré

La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles porte la garantie.

• Assisteur :

Assur-Travel HCC ASSISTANCE, Qui porte le risque.

Les prestations d'assistance sont gérées par MUTUAIDE ASSISTANCE (entreprise gérée par le Code des Assurances), sise 8-14 Avenue des Frères Lumière, 94366 Bry-sur-Marne CEDEX (référence L.10).

• Bénéficiaire

La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles portent la garantie.

• Couverture géographique

Monde entier, sans franchise kilométrique (sauf convention contraire fixée aux Conditions Particulières).

• Domicile

Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal dans l'Espace Economique Européen (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion.

• Dommages corporels

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.

• Espace Economique européen : L'espace économique européen regroupe les états suivants :

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède

• Franchise

Partie de l'indemnité restant à la charge du bénéficiaire.

• Maladie

Altération de santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge.

Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital.

• Membres de la famille

Par membre de la famille, on entend, le conjoint ou concubin vivant sous le même toit, un enfant, un frère ou une sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents, les petits-enfants, les beaux-frères et belles-sœurs.

• Champ d'Application

Vie privée

• Validité dans le temps

Le produit d'assistance est valable pour une durée maximale de 90 jours.

1. AS ISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE ET FRAIS MEDICAUX

Assur-Travel HCC ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de Assur-Travel HCC ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et éventuellement la famille de l'Assuré.

EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Rapatriement ou transport sanitaire

Si l'état de l'ASSURE nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, Assur-Travel HCC ASSISTANCE organise et prend en charge :

- soit le transport vers un centre régional hospitalier ou dans un pays susceptible d'assurer les soins
- soit le rapatriement au Domicile de l'Assuré s'il n'existe pas de centre médical adapté plus proche.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué, sous surveillance médicale si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants : avion sanitaire, avion des lignes régulières, train, wagon-lit, bateau, ambulance.

Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée ne serait pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile de l'ASSURE.

Si l'hospitalisation n'a pu se faire dans un établissement proche du domicile, Assur-Travel HCC ASSISTANCE organise et prend en charge, lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, le transport de cet hôpital au domicile.

Retour des membres de la famille ou de trois accompagnants assurés

Nous avons organisé votre rapatriement médical. Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille ou 3 personnes vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes par les moyens appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base de billet de train 1^{re} classe ou d'avion classe tourisme et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

Présence Hospitalisation: Présence d'un proche en cas d'hospitalisation de l'assuré de plus de 7 jours

Assur-Travel HCC ASSISTANCE organise et prend en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties en assistance, le séjour à l'hôtel d'une personne qui reste au chevet de l'ASSURE hospitalisé, dont l'état ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat.

Assur-Travel HCC ASSISTANCE prend également en charge le retour en France métropolitaine de cette personne (où à son pays de Domicile) si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Accompagnement des enfants

Vous êtes malade ou blessé et dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec vous.

Pour les accompagner lors de leur retour au domicile, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour pour une personne de votre choix, depuis le pays de votre domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{re} classe ou d'avion classe tourisme.

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

Les titres de transport des enfants restent à votre charge.

Prolongation de séjour

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.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Présence Hospitalisation ».

Retour anticipé

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage en cas d'accident ou maladie imprévisible et grave affectant un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct), Assur-Travel HCC ASSISTANCE organise et prend en charge, après accord du médecin de Assur-Travel HCC ASSISTANCE, le transport Retour (en train 1^{re} classe ou en avion classe économique) des membres de la famille ou de trois accompagnants assurés.

Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger

Le remboursement couvre les frais définis ci-dessous, sous réserve qu'ils concernent des soins reçus hors du pays de domicile de l'ASSURE, à la suite d'une maladie à caractère imprévisible, ou d'un accident, survenu à l'étranger.

Assur-Travel HCC ASSISTANCE rembourse le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à la charge de l'ASSURE, **après remboursement effectué par la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il serait affilié**, et ce à concurrence de la somme indiquée au tableau de garantie, pour la durée du contrat.

Une franchise indiquée au tableau des garanties est appliquée dans tous les cas.

Les plafonds de garanties sont précisés dans le tableau des garanties en assistance.

L'ASSURE, ou ses ayants droit, s'engage (nt) à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et à transmettre les documents suivants :

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

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

- Honoraires médicaux.
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien.
- Frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local.
- Frais d'hospitalisation par décision médicale.
- Urgence dentaire dans la limite du plafond indiqué au tableau des garanties (pas d'application de franchise sur ce poste).

La prise en charge des frais médicaux, cesse à dater du jour où Assur-Travel HCC ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré en France métropolitaine ou dans le pays où il a son domicile.

Avance sur frais d'hospitalisation

Dès lors que l'Assuré se trouve hospitalisé, il peut être procédé à l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite du montant garanti indiqué au tableau des garanties d'assistance, sous réserve des conditions suivantes :

- que les soins soient prescrits en accord avec les médecins de Assur-Travel HCC ASSISTANCE, et

- que l'ASSURE soit jugé intransportable, par décision de ces mêmes médecins.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où le rapatriement est possible.

Dans tous les cas, l'ASSURE s'engage à rembourser cette avance au plus tard trente jours après réception de la facture.

2. ASSISTANCE EN CAS DE DECES

Transport de corps

Assur-Travel HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps de l'ASSURE depuis le lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré.

Assur-Travel HCC ASSISTANCE prend en charge les frais annexes nécessaires au transport du corps, dont le coût d'un cercueil ou le coût de l'urne. La garantie s'exerce à hauteur du montant indiqué au tableau des garanties.

Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine sont à la charge des familles.

Lorsqu'il y a inhumation provisoire, Assur-Travel HCC ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport du corps de l'Assuré jusqu'au lieu d'inhumation définitive en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré, après expiration des délais légaux d'exhumation.

Frais d'hébergement supplémentaire d'une personne accompagnant le corps

La Compagnie organise et prend en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties les frais supplémentaires d'hébergement d'une personne garantie par le même contrat désirent accompagner le corps lors de son rapatriement.

Retour des membres de la famille ou de 3 accompagnants assurés

Assur-Travel HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport retour (en train 1^{re} classe ou en avion classe économique et les frais de taxi) en France métropolitaine (ou au pays de Domicile de l'Assuré) jusqu'au lieu d'inhumation de l'assuré, des autres membres de la famille ou de 3 personnes accompagnantes assurées se trouvant sur place s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

Retour prématuré en cas de décès d'un membre de la famille

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage afin d'assister aux obsèques d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct, frère, sœur), de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel, Assur-Travel HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport (en train 1^{re} classe ou en avion classe économique et les frais de taxi) de l'ASSURE, des membres de la famille ou 3 accompagnateurs assurés depuis le lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine où dans un autre pays si l'Assuré y a élu son Domicile.

3. ASSISTANCE VOYAGE

RETOUR ANTICIPE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage en cas de dommages matériels importants survenus à son domicile, ou à ses locaux professionnels, détruit à plus de 50 % et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux, Assur-Travel HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport (en train 1^{re} classe ou en avion classe économique + frais de taxi) de l'ASSURE, des membres de sa famille ou de trois accompagnants assurés afin de leur permettre de regagner leur domicile.

AVANCE DE LA CAUTION PENALE ET PAIEMENT DES FRAIS D'AVOCAT

Cette garantie est acquise uniquement en dehors du pays de domicile de l'ASSURE.

Si en cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve, l'ASSURE est astreint au versement d'une caution pénale, Assur-Travel HCC ASSISTANCE en fait l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties d'assistance.

L'ASSURE s'engage à rembourser l'avance faite au titre de la caution pénale dans un délai de trente jours à compter de la restitution de cette dernière par les autorités.

Assur-Travel HCC ASSISTANCE règle les honoraires d'avocat des représentants judiciaires auxquels l'ASSURE pourrait faire appel à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties d'assistance.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans le pays d'origine de l'ASSURE, par suite de faits survenus à l'étranger.

Les infractions intentionnelles n'ouvrent pas droit aux prestations « Avance de caution pénale » et « Paiement des honoraires d'avocat ».

FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE

Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties d'assistance, les frais de recherche et de secours en mer et en montagne nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche

TRANSMISSION DE MESSAGES

Assur-Travel HCC ASSISTANCE transmet les messages de caractère privé, destinés à l'ASSURE lorsqu'il ne peut être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation.

ENVOI DE MEDICAMENTS

Assur-Travel HCC ASSISTANCE prend toute mesure pour assurer l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, suite à un événement imprévisible, il est impossible à l'ASSURE de se les procurer ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'ASSURE.

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Cette garantie n'est valable qu'en France et en Europe occidentale.

Vous avez été rapatrié par nos soins ou votre état de santé ne vous permet pas de conduire votre véhicule, et aucun passager n'est en mesure de le ramener. Nous organisons et prenons en charge :

- Soit, la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule et les passagers à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct, à la condition que l'état de votre véhicule soit conforme aux normes du contrôle technique.
- Soit, le transport d'une personne désignée par vous et résidant en France métropolitaine, ou Principauté de Monaco, pour aller récupérer le véhicule et les passagers, sur la base du tarif d'un billet de train 1^{re} classe ou d'avion classe tourisme.

Les frais de retour du véhicule (péages, carburant, stationnement et autres) ainsi que les éventuels frais d'hôtel et de restauration restent à votre charge.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre véhicule est en parfait état de marche, est conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et prenons en charge, dans ce cas, un billet de train 1^{re} classe ou d'avion classe tourisme pour vous permettre, une fois guéri, d'aller rechercher votre véhicule.

Dans tous les cas, les frais de carburant, de péage, de stationnement pour le retour du véhicule restent à votre charge.

AVANCE DE FOND

Lors d'un déplacement, en cas de perte ou de vol de papiers, Assur-Travel HCC ASSISTANCE apporte un conseil dans les démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement de papiers, etc.).

En cas de vol ou de perte des moyens de paiement (carte de crédit, chéquier), Assur-Travel HCC ASSISTANCE accorde, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, une avance de fonds dont le montant maximum est fixé au tableau des garanties afin de faire face à des dépenses de première nécessité

Dans tous les cas, l'ASSURE s'engage à rembourser cette avance au plus tard trente jours après réception des fonds qui ont été avancés par la Compagnie.

LIMITES D'INTERVENTION DE Assur-Travel HCC ASSISTANCE

Sont exclus :

- Toute consultation juridique personnalisée ou tout examen de cas particulier,
- Toute aide à la rédaction d'actes,
- Toute prise en charge de litige,
- Toute prise en charge de frais, rémunération de services,
- Toute avance de fonds autres que celles définies
- Tout conseil ou diagnostic en matière médicale.

Concernant le domaine particulier de renseignements financiers, Assur-Travel HCC ASSISTANCE ne pourra procéder à aucune étude comparative sur la qualité des contrats, services, taux pratiqués par les établissements financiers. Est également exclu toute présentation ou exposé d'un produit particulier.

En aucun cas, Assur-Travel HCC ASSISTANCE n'exprimera, en réponse à une question mettant en jeu le droit et sa pratique, un avis personnel ou un conseil fondé sur les règles juridiques de nature à permettre à la personne qui reçoit le renseignement de prendre une décision.

Les réponses ne feront pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.

4. EXCLUSIONS

Sont exclus :

- **Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées.**
- **Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance.**
- **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.**
- **Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la trente-sixième semaine de grossesse.**
- **Les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool.**
- **Les conséquences de tentative de suicide.**
- **Les dommages provoqués intentionnellement par un ASSURE ou ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense.**
- **Les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation de l'ASSURE en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.**
- **Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de pratiques non autorisées par les autorités locales.**
- **Les conséquences de radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs,**

ou causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome.

- Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique.
- Les conséquences d'émeutes, de grèves, de pirateries, lorsque l'ASSURE y prend une part active.
- Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes et ouragans

L'assureur ne garantit pas :

- Les conséquences de la faute intentionnelle des personnes physiques ayant la qualité d'assuré.
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par les attentats, la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non (article L.121-8 du Code des Assurances). Il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère. Il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile.
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par tremblements de terre, raz de marée, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes.

Toutefois, pour ce qui concerne les dommages aux biens, sont garantis les effets des catastrophes naturelles conformément aux articles L.125-1 à L.125-6 du Code des Assurances.

- Les dommages ou aggravation des dommages causés par :
 - des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome
 - tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif
 - toute autre source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope)
- Les amendes, impôts, redevances, taxes et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'assuré.
- Les faits générateurs, dommages ou pertes financières dont l'assuré a connaissance lors de la souscription du contrat comme étant susceptibles d'en entraîner l'application.

Outre les exclusions ci-dessus et pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger, ne sont pas couverts :

- Les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise de la garantie.
- Les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication nette et imprévisible.
- Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer ou dans le pays du Domicile de l'ASSURE, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenu en France ou dans tout autre pays.
- Les frais de cure thermale, héliomarine, de séjour en maison de repos, les frais de rééducation.

5. DISPOSITIONS GÉNÉRALES EN ASSISTANCE

ENGAGEMENTS FINANCIERS DE Assur-Travel ASSISTANCE

L'organisation par l'ASSURE ou par son entourage de l'une des prestations d'assistance énoncées ci-avant ne peut donner lieu au remboursement que si Assur-Travel HCC ASSISTANCE a été prévenu préalablement.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que Assur-Travel HCC ASSISTANCE aurait engagés pour organiser le service. Lorsque Assur-Travel HCC ASSISTANCE doit organiser le retour prématuré de l'ASSURE en France mé-

tropolitaine (ou dans son pays de Domicile) il peut lui être demandé d'utiliser son titre de voyage.

Lorsque Assur-Travel HCC ASSISTANCE a assuré à ses frais le retour de l'ASSURE, il est demandé à celui-ci d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés et de reverser le montant perçu à Assur-Travel HCC ASSISTANCE sous un délai maximum de trois mois suivant la date de retour.

Seuls les frais complémentaires à ceux que l'ASSURE aurait dû normalement engager pour son retour au Domicile, sont pris en charge par Assur-Travel HCC ASSISTANCE

Lorsque Assur-Travel HCC ASSISTANCE a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.

En cas de prise en charge de séjour à l'hôtel, Assur-Travel HCC ASSISTANCE ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués dans le Tableau de garantie, à l'exclusion de tous autres frais.

LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE

Assur-Travel HCC ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable des manquements à

l'exécution des prestations d'assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme-représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement par l'ASSURE (ou toute personne agissant en son nom) par tous les moyens précisés ci-après :

- soit par téléphone : de France 01 48 82 62 35 de l'étranger (33) 1 48 82 62 35
- soit par télécopie : de France 01 45 16 63 92 de l'étranger (33) 1 45 16 63 92

LES CONDITIONS GENERALES EN ANNULATION, RETARD D'AVION, BAGAGES, INTERRUPTION DE SEJOUR, RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE, INDIVIDUELLE ACCIDENT, FERMETURE D'AEROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES

CONTRAT ASSUR-TRAVEL HCC N°FR027971TT

Attention, veuillez vérifier les garanties que vous avez souscrites

DESCRIPTION DES GARANTIES ASSURANCE (en fonction de la formule choisie)

ANNULATION DE VOYAGE	Plafonds : Maximum 6 000 €/personne et 30 000 €/évènement	Franchise
Maladie, Accident, Décès	✓	50 €/personne
Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré	✓	
Décès, accident corporel, maladie du remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde des enfants mineurs ou handicapés	✓	
Mise en quarantaine de l'assuré	✓	
Complications de grossesse de l'assurée et leurs suites	✓	
Dommages matériels ou vol dans la résidence de l'assuré ou dans ses locaux professionnels dans les 48 heures précédant le départ	✓	
Dommages matériels au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ	✓	
Contre-indication et suite de vaccination de l'assuré	✓	
Convocation devant un tribunal en tant que juré d'assises, témoin, expert, ou en vue de l'adoption d'un enfant	✓	
Convocation à un examen de rattrapage	✓	
Refus de visa touristique	✓	
Licenciement économique de l'assuré	✓	
Octroi d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré Pôle emploi	✓	
Mutation professionnelle	✓	
Modification ou suppression des congés par l'employeur des congés	✓	
Vol des papiers du bénéficiaire, indispensables au voyage dans les 48 heures précédant le départ	✓	
DEPART MANQUE	Maximum 2 000 €/personne et 15 000 €/évènement	Franchise
Tout événement aléatoire, soudain et imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré, l'empêchant de voyager	Maximum 50 % du montant de la facture pour les voyages à forfaits, croisières ou locations et 80 % du cout total du billet initial aller-retour pour les transports vols secs	50 % du montant du voyage pour les forfaits, croisières ou locations et 20 % pour les vols secs

RETARD DE TRANSPORT (train ou avion)	Plafonds	Franchise
Indemnité suite à un retard à l'arrivée sur le lieu de séjour (remboursement au prorata temporis des prestations terrestres)	Maximum 150 €/personne et par journée manquée avec un maximum de 300 €/personne	5 heures pour les vols réguliers et 6 heures pour les vols charters
Frais d'acheminement consécutifs à un retard	200 €/personne avec un maximum de 2000 €/événement	
Retard à l'arrivée sur le trajet retour	100 €/personne	
Retard à l'arrivée sur le trajet retour entraînant une absence non prévue sur le lieu de travail de l'assuré	Forfait de 150 €/personne/jour d'absence avec un maximum de 300 €/personne (cette garantie n'est pas cumulable avec une autre prestation)	
BAGAGES (Détérioration, perte et vol)	Maximum 1 500 €/personne et 15 000 €/événement	Franchise
Dont objets de valeur	Maximum 750 €	45 €/personne
Dont matériel professionnel	Maximum 750 €	
Dont Objets acquis pendant le séjour	Maximum 325 €	
Dépenses justifiées de 1 ^{re} nécessité	Maximum 300 €/personne et 3000 €/événement	24 heures de retard
INTERRUPTION DE SEJOUR	Maximum 6 000 €/personne et 30 000 €/événement	Franchise
Remboursement des prestations terrestres non utilisées	✓	Néant
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE (Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs)	Maximum 4 500 000 €/sinistre	Franchise
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs	Maximum 46 000 €	80 €/sinistre
INDIVIDUELLE ACCIDENT	Maximum 15 000 €/personne et 75 000 €/événement	Franchise
Invalité ou décès suite à accident	Réduction de 50 % du capital si l'assuré a plus de 70 ans	invalité supérieure à 10 %
FERMETURE D'AEROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES	Plafonds	Franchise
Frais de transport (Trajet aéroport/domicile)	50 €/pax, max 150 €/dossier	24 heures de retard
Frais consécutifs au report du voyage (différence entre le prix du voyage initial et le nouveau voyage)	Maximum 10 % du prix du voyage initial avec un maximum de 230 €/personne et 1000 €/dossier	
Frais de prolongation de séjour	120 €/nuit/pax, Max 5 nuits et Max 1800 €/dossier	
Prolongation des garanties Assistance, Bagages, Responsabilité civile vie privée	maximum 6 jours	

QUELQUES CONSEILS

- ✓ **Le délai maximum autorisé par l'assureur, entre la date du sinistre et la date d'annulation, est de 5 jours.**
- ✓ **N'oubliez pas d'annuler auprès de votre agence de voyage et auprès de l'Assureur, dès l'apparition des premiers symptômes en cas de maladie et pour tout autre sinistre, dès la survenance de celui-ci.**
- ✓ **Pour un dossier « sinistre bagages », il faut impérativement un certificat d'irrégularité remis par le transporteur et un dépôt de plainte en cas de vol.**
- ✓ **En cas de maladie, accident, blessure, l'interruption de séjour ne peut être prise en compte qu'en cas de rapatriement décidé par l'Assisteur.**

RAPPEL

- ✓ **Accident grave :** Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime provenant d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- ✓ **Hospitalisation :** séjour de plus de 24 heures dans un établissement hospitalier, ou, séjour de moins de 24 heures en cas d'intervention chirurgicale avec anesthésie générale
- ✓ **Maladie grave :** Toute altération de santé constatée par une autorité médicale compétente interdisant de quitter la chambre et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et entraînant une prescription médicale.
- ✓ **Membre de la famille au second degré :** Par membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou concubin vivant sous le même toit, un enfant (légitime, naturel ou adopté), un frère ou une soeur, le père, la mère, un des beaux-parents, un des petits-enfants ou un des grands-parents, les beaux-frères et les belles-soeurs, les gendres et belles-filles.
- ✓ **Membre de la famille au troisième degré :** oncles, tantes, neveux et nièces

1. ANNULATION

OBJET DE LA GARANTIE

ASSUR-TRAVEL indemniserà l'assuré résident européen, du dédit qu'il devra verser ou des arrhes qu'il devra abandonner à l'Agence auprès de laquelle il a souscrit le voyage, en cas d'annulation de son engagement avant le départ (à l'exclusion de la prime d'assurance, des frais de dossier et de visa) :

La garantie s'exerce si l'assuré ne peut pas partir pour l'une des raisons suivantes :

Annulation classique:

- Maladie grave, accident grave ou décès (y compris aggravation ou rechute d'une maladie préexistante ou chronique) :
 - de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, ou de toute personne qui vous est liée par un PACS
 - d'un membre de sa famille au second degré
 - de la personne handicapée vivant sous le toit de l'assuré
 - de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs
 - de la personne voyageant avec l'assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription

Si la personne qui était inscrite au même voyage que l'assuré, qui devait voyager avec lui et qui était assurée par le même contrat

d'assurance, désire annuler, nous prendrons en charge ses frais d'annulation. La garantie ne fonctionne que si le motif d'annulation est garanti par le contrat d'assurance et que la souscription de l'assurance ait été effectuée par tous les participants.

Attention, si, l'assuré reste seul pour voyager, et se voit majorer du tarif chambre individuelle, ce surcoût sera pris en charge par l'assureur dans la limite du montant des indemnités qui auraient été versées en cas d'annulation. La garantie ne fonctionne que si le motif d'annulation est garanti par le contrat d'assurance et que la souscription de l'assurance ait été effectuée par tous les participants.

La garantie annulation intervient également en cas de décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré.

La maladie, l'accident ou leur aggravation devra être survenu après la date d'inscription au voyage.

En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

L'annulation pour le décès d'un proche parent jusqu'au 3^e degré ne sera prise en compte que si le décès a lieu dans le mois précédant le départ.

De plus, nous n'interviendrons jamais si la personne était hospitalisée au moment de l'inscription au voyage.

Nous garantissons aussi les frais d'annulation pour :

- Mise en quarantaine de l'assuré par les autorités compétentes du pays du voyage ou du séjour organisé par le souscripteur.
- Complications imprévisibles de grossesse et ses suites à condition que l'assurée ne soit pas enceinte de plus de trois mois lors de l'inscription du voyage
- Dommages matériels ou vol dans la résidence de l'assuré ou dans ses locaux professionnels dans les 48 heures précédant le départ en voyage
- Dommages matériels au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur le lieu de convocation ou sur le lieu de séjour
- Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré.
- Convocation devant un tribunal en tant que juré d'assises, expert, témoin ou en vue de l'adoption d'un enfant. La garantie s'exerce à condition que la date de la convocation n'ait pas été connue le jour de l'inscription au voyage et que la date coïncide avec la période de votre voyage,
- Refus de visa touristique à condition que la demande de visa ait été faite au moins 1 mois avant la date de départ et qu'aucune demande déposée au préalable n'ait été refusée par ces mêmes autorités,
- Licenciement économique de l'Assuré ou celui de son conjoint à condition que la procédure ne soit pas engagée le jour de l'inscription au voyage
- Octroi d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré Pôle emploi pour l'Assuré participant au voyage, inscrit au chômage, et, à condition que la date de début de l'embauche ou du stage coïncide avec la période de séjour,
- Mutation professionnelle obligeant l'assuré à déménager à condition que la procédure n'ait pas été connue au moment de l'inscription au Voyage.
- Modification ou suppression des congés par l'employeur alors qu'ils étaient préalablement acceptés

par l'employeur avant l'achat du voyage. Cette garantie ne s'applique pas aux professions libérales.

- Vol des papiers de l'assuré, indispensables au voyage, dans les 48 heures précédant le départ.

Le montant des franchises et des plafonds sont mentionnées dans le tableau des garanties.

LES EXCLUSIONS

- **L'obligation d'ordre professionnel (sauf en cas de licenciement économique, octroi d'un emploi, modification ou suppression des congés par l'employeur et mutation professionnelle)**
- **La fécondation in vitro, sa préparation, son traitement et ses conséquences**
- **Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme**
- **L'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente**
- **Les maladies psychiques, mentales ou nerveuses qui n'entraînent pas d'hospitalisation supérieure à 4 jours**
- **Ne sont jamais garanties, les annulations consécutives à 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**
- **Les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour, sauf si l'assuré dispose à l'inscription d'un certificat médical confirmant que son état est stable et qu'il est apte à voyager.**
- **L'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat**
- **Les traitements esthétiques, une cure**
- **Tous les actes intentionnels à l'origine de l'annulation, le suicide, la tentative de suicide, l'automutilation**
- **Tout motif qui mène à l'annulation et qui était connu au moment de l'inscription au voyage**
- **Les épidémies, la pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles visées par la loi 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée,**
- **La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, attentat émeutes, tout effet d'une source de radioactivité**
- **Les accidents résultant de la désintégration du noyau atomique ou occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques ou tout autre cataclysme**
- **La contre-indication du vol aérien**
- **Un oubli de vaccination**
- **La non-présentation des documents indispensables au voyage, tels que passeport*(*sauf en cas de vol), visa, titres de transport, carnet de vaccination.**
- **Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause**
- **Les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation**
- **Les pannes mécaniques survenues au véhicule de l'assuré**

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants droit sont tenus d'avertir l'agence de voyages et l'assureur, dans un délai de 5 jours ouvrés, à compter de la survenance de l'événement.

En cas d'annulation pour raison médicale, l'impossibilité de voyager est constatée par toute autorité médicale compétente qui établit un certificat de contre-indication à voyager. A compter de cette date, l'assuré dispose de 5 jours pour effectuer sa déclaration.

L'Assuré ou ses ayants droit s'engagent à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur sur le sinistre, notamment :

- Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage, indiquant la formule d'assurance souscrite
 - La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage,
 - L'original du questionnaire médical dûment complété par le médecin,
 - Un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses ou autres examens pratiqués.
- A cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de la Compagnie ou prendre toute disposition pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé votre annulation, soit libéré du secret médical,
- Le certificat de décès post mortem, en cas d'annulation pour ce motif,
 - Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille,...) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'assuré,
 - Pour les assurés ayant souscrits la garantie « complémentaire CB Haut de gamme » : la lettre d'indemnisation ou la lettre de refus émise par l'assureur Carte bancaire.
 - Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation,
 - Les factures acquittées (billets d'avion, etc.),
 - Tout autre document que l'assureur juge nécessaire pour instruire du dossier.

En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

L'assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin contrôleur de l'assureur.

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

2. DEPART MANQUE

Objet et étendue de la garantie

Vous ratez votre transport aller, pour un motif indépendant de votre volonté : pour tout événement aléatoire, soudain et imprévisible dûment établi et vérifiable : nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination sous réserve que votre titre de transport ne soit plus re-validable et que vous partiez dans les 24 heures qui suivent et à concurrence des montants ci-dessous :

- pour un forfait, croisières ou locations (prestations terrestres et transports) : 50 % du montant total de votre forfait
- pour un transport sec : 80 % du coût total du billet d'avion initial aller-retour.

En aucun cas, le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait votre annulation (maximum indiqué au tableau des garanties).

LES EXCLUSIONS

- **les conditions météorologiques**
- **la non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement aux événements dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur du voyage en application des titres VI et VII de la loi n°926645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation**

- Les vols ou le trajet non préalablement confirmés par l'Assuré

- Les retards résultant d'une grève

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré doit OBLIGATOIREMENT sous peine de déchéance :

- Fournir à ASSUR TRAVEL, un justificatif établissant que le sinistre est dû à un motif indépendant de sa volonté, consécutif à un événement aléatoire, soudain et imprévisible dûment établi et vérifiable qui est la cause imprévisible du retard

Et,

- Fournir un justificatif de la compagnie de transport établissant que l'assuré a raté son transport. Sur cette déclaration devra figurer : le nom de l'aéroport, ou de la gare, le n° de vol ou du train, le jour et heure d'arrivée initialement prévus ainsi que le cachet de la compagnie et transmettre à ASSUR TRAVEL, le billet d'avion d'origine ainsi que la copie du nouveau billet

3. RETARD DE TRANSPORT (TRAIN OU AVION)

NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie est valable lors des transports aller et retour des :

- Liaisons ferroviaires de la SNCF ou d'un transporteur public de voyageur par voie ferrée.
- 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 (heure de la confirmation du vol communiqué par l'agence à l'assuré)

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion ou du train de l'assuré, (cf 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.

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.

EXCLUSIONS :

- Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination.
- 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.
- Evénements 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.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'Agence de voyage dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance.

L'Assuré ou son représentant doit :

- Faire constater le retard d'avion ou de train par la compagnie aérienne ou ferroviaire sur laquelle l'Assuré voyage.

- Sur cette déclaration devront figurer : le nom de l'aéroport ou de la gare, le n° de vol ou de train, jour et heure d'arrivée initialement prévus et jour et heure d'arrivée réels, ainsi que le motif du retard,

- Aviser le Centre de gestion par lettre dans les 5 jours ouvrés suivants le retour à son Domicile. Passé ce délai, l'Assureur se réserve le droit d'appliquer la déchéance de garantie.

4. BAGAGES

OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs.

Les objets sont garantis contre la destruction, la disparition ou la détérioration résultant d'un vol, d'un incendie, d'une perte ou d'un endommagement pendant le transport.

Par bagage, il faut entendre les sacs de voyage et les valises.

Les objets de valeur tels que bijoux, perles fines, pierres précieuses, fourrures, montres, appareils photographiques, cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction **ne sont indemnisés qu'à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, uniquement en cas de vol et seulement lorsqu'ils sont portés, utilisés, remis en consigne ou à un transporteur contre récépissé.**

Le matériel professionnel (ordinateur et téléphone portable) n'est indemnisé qu'à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, uniquement en cas de vol et seulement lorsqu'il est porté, utilisé, remis en consigne ou à un transporteur contre récépissé.

En cas de bagages égarés à l'Aller, par l'entreprise de transports et non récupérés après 24 heures après votre arrivée sur votre lieu de vacances, nous remboursons, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties par personne et **sur présentation des pièces justificatives, les frais occasionnés par l'achat de première nécessité.**

En cas de détérioration ou de vol, les objets acquis pendant le séjour sont indemnisés sur justificatifs d'achat, à hauteur du montant fixé au Tableau des garanties.

Dans tous les cas, l'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté et ne peut pas excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.

La première année suivant l'achat, la valeur de remboursement est calculée à concurrence de 75 % du

prix de la valeur d'achat. Dès la seconde année suivant l'achat, la valeur est réduite de 10 % par an.

Lorsque la perte, le vol ou la destruction totale ou partielle des bagages de l'Assuré, ressort de la responsabilité civile d'une entreprise de transport auprès de laquelle ils ont été dûment enregistrés, la garantie de l'Assureur intervient après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur sans pouvoir dépasser les montants maximums indiqués au Tableau des garanties des garanties.

LES EXCLUSIONS

- Les dommages ou avaries provenant d'un vice propre de la chose assurée, de l'usure ou de la vétusté ou dus aux influences atmosphériques (soleil, pluie, etc.) lorsque les bagages sont sous votre garde,
- Tous les dégâts d'ordre mécanique, électrique ou électronique qui entraînent le non fonctionnement ou le dérèglement de tout appareil ou accessoire,
- Les espèces, cartes de crédit, cartes magnétiques ou à mémoire, billets de transport, les papiers d'identité, les titres de toute nature, les marchandises, les documents enregistrés sur bandes ou films, les CD, les DVD, les instruments de musique, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections, les échantillons, les clés, les jeux, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport,

les lunettes, lentilles de contact, les médicaments, le matériel de sport, les prothèses et appareillages de toute nature, le maquillage, les denrées alimentaires, les alcools, les briquets et stylos, les produits de beauté, les parfums,

- Les dommages causés aux objets fragiles,
- Les dommages causés par le transport de liquides, marchandises ou substances explosives, incendiaires ou corrosives telles que phosphore, essence, colorants, vernis, produits décapants ou résultant de l'influence de la température ou de la lumière,
- Les saisies, confiscations ou mises sous séquestre par la Douane ou par Autorité de Police,
- Les rayures d'objectifs,
- Les griffures ou égratignures survenant aux bagages pendant le transport,
- Les vols ou destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire
- Les vols de toute nature ou destructions en camping, ou dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques
- La perte ou 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 dans un lieu ouvert au public sans surveillance,
- Le vol des bagages se trouvant dans un véhicule
- 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 à un hôtelier
- Les dommages ou vols dont l'origine est une faute intentionnelle de l'assuré, des membres de sa famille ou des personnes l'accompagnant
- Les dommages occasionnés par la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes, les mouvements populaires, les grèves, les attentats,
- Les accidents résultant de l'explosion d'un engin ou partie d'engin destiné à exploser par suite de transmutation du noyau de l'atome

Suivant les termes de l'article L. 121-1 al. 1 du Codes des Assurances, « l'indemnité due par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre ». L'indemnité versée par l'assureur ne peut en aucun cas devenir source d'enrichissement pour l'assuré. Une décote est donc appliquée sur la valeur d'achat par l'imputation annuelle d'un taux de vétusté de 10 %.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'agence de voyages dans les cinq jours (48 heures en cas de vol) à partir du jour où ils en ont eu connaissance sauf cas fortuit ou de force majeure. Le dépôt de plainte, dans ce cas, doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur.

Justificatifs à fournir à l'assureur :

- Le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur
- Le dépôt de plainte en cas de vol
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'assuré
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés

Recours

Notre garantie venant en complément d'autres garanties accordées par ailleurs, il appartient à l'assuré de mener à bien le recours auprès de la Compagnie aérienne ou de tout autre organisme responsable du dommage.

Vous serez indemnisé sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

L'Assuré est tenu de prendre, avant tout, les mesures de nature à restreindre le dommage et de le faire constater par les autorités compétentes. Les bagages détériorés en cours de voyage devront faire l'objet d'un constat et d'un procès-verbal établi par l'entreprise de transport avant d'être accepté par l'Assuré. Si celui-ci ne découvre les dommages qu'après la livraison, il devra sommer, dans les trois jours, ladite entreprise d'établir constat et procès-verbal : en cas de refus de constat, l'Assuré doit notifier sa protestation dans les trois jours.

En outre, en cas de vol commis dans un véhicule automobile, un constat des effractions relevées sera établi par les autorités de police ou le représentant de l'Assureur

Toutes preuves à l'appui de la réclamation pourront être exigées (existence et valeur des objets et importance du préjudice) ainsi qu'un inventaire des objets mentionnant leur valeur.

Si les objets perdus ou volés sont récupérés en tout ou partie avant le paiement de l'indemnité, l'Assuré devra en reprendre possession et l'Assureur ne sera tenu qu'au paiement des pertes définitives et éventuellement des détériorations subies. Si les objets sont récupérés après paiement de l'indemnité, l'Assuré aura la faculté d'en reprendre possession moyennant remboursement de l'indemnité sous déduction des détériorations éventuellement subies à condition d'en faire la demande dans le délai d'un mois à dater du jour où il aura été avisé de la récupération. Dans les deux cas, l'Assuré aura droit au remboursement par l'assureur, des frais qu'il aura raisonnablement engagés en vue de la récupération desdits objets.

Le plafond des garanties et les franchises sont indiqués dans le tableau des garanties.

5. INDEMNITE D'INTERRUPTION DE SEJOUR

OBJET DE LA GARANTIE

Si l'Assuré doit interrompre son voyage pour l'un des motifs suivants :

- ✓ Rapatriement médical de l'Assuré ou celui d'un membre de sa famille ou de son compagnon de voyage,
- ✓ Retour anticipé de l'Assuré par suite de maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de la Compagnie d'Assistance) ou décès d'un membre de sa famille

Dans ce cas est remboursée, au prorata temporis, la partie du séjour non effectuée.

Cette indemnité sera calculée à partir du lendemain de la date du rapatriement effectué par l'Assistéur.

L'indemnité ne pourra en aucun cas excéder le montant de son voyage selon le montant fixé aux Conditions Particulières.

Cette garantie ne s'applique pas à la billetterie de transport.

Le plafond des garanties et la franchise sont indiqués dans le tableau des garanties

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE INTERRUPTION DE SEJOUR

Outre les exclusions générales, ne sont jamais garantis :

- • **La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, attentats émeutes, tout effet d'une source de radioactivité.**
- • Les interruptions de séjour ayant pour origine un évènement connu au moment du départ du voyage.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'assureur et à l'agence de

voyages dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Votre dossier devra comporter les documents suivants :

- La facture d'achat du voyage,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause du retour anticipé,
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du rapatriement ou du retour anticipé et son motif.

6. RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

RAPPEL

- **Dommage corporel** : Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent,
- **Dommage matériel** : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal,
- **Dommage immatériel consécutif** : Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis,
- **Fait dommageable** : Fait qui constitue la cause génératrice du dommage,
- **Franchise absolue** : La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur.

La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur,

- **Pollution accidentelle** : L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive,
- **Réclamation** : Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommage ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur,
- **Responsabilité civile** : Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommage qu'elle a causé à autrui,
- **Sinistre** : Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique,
- **Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré,
- **Véhicule terrestre à moteur** : Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel dans le cadre de la mission.

Cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs.

DÉFENSE

En cas d'action mettant en cause une responsabilité relevant des garanties du contrat, l'Assureur défend l'Assuré dans toute procédure concernant également les intérêts de l'Assureur.

La garantie est engagée lorsque les dommages et intérêts réclamés excèdent le montant de la franchise.

L'Assureur dirige la défense de l'Assuré en ce qui concerne les intérêts civils. Il a la faculté d'exercer les voies de recours lorsque l'intérêt pénal de l'Assuré n'est pas ou n'est plus en cause (avec l'accord de l'Assuré dans le cas contraire).

La prise de direction de la défense de l'Assuré ne vaut pas renoncia-tion pour l'Assureur à se prévaloir de toute exception de garantie dont il n'a pas connaissance au moment de cette prise de direction.

Les frais de défense sont à la charge de l'Assureur, sans imputation sur le montant de garantie des dommages correspondants.

Si le montant de dommages et intérêts dépasse le plafond de garantie correspondant, l'Assureur prend en charge les frais de défense au prorata du montant de garantie par rapport au montant de l'indemnité due au tiers lésé.

EXCLUSIONS SEPCIFIQUES A LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

En plus des exclusions générales ne sont jamais garanties :

- Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré,
- Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages,
- Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes,
- Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil),
- L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré,
- Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
- par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
- par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
- par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope),
- Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb,
- Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements,
- Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada : les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
- Les dommages de pollution,
- Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré à la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte),
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant,
- Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente,
- Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable à la garde, l'usage ou le dépôt,
- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage,
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale,
- Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse,
- Les dommages causés par les animaux autres que domestiques,

- Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux),
- Les conséquences de l'organisation de compétitions sportives, de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive, de la pratique de sports aériens ou nautiques.

Il est précisé que pour tout sinistre survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise.

PÉRIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

MONTANTS DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable.

La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date.

Le montant de la garantie est fixé tel que ci-après :

- Dommages corporels, matériels et immatériels : 4 500 000 € par sinistre

Dont Dommages matériels et immatériels consécutifs : 46 000 € par sinistre avec une **franchise absolue de 80€ par dossier.**

- Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives.
- Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives : Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'Agence de voyage dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

7. INDIVIDUELLE ACCIDENT

OBJET DE LA GARANTIE

Le présent contrat a pour objet de garantir l'(les) Assuré(s) contre les accidents dont il(s) pourrait (aient) être victime(s) pendant toute la durée du voyage garanti.

DÉFINITIONS

• Assuré

La personne désignée en cette qualité dont l'atteinte à l'intégrité physique consécutive à un accident donne lieu au paiement des indemnités garanties.

• Bénéficiaire(s)

La ou les personnes qui reçoivent de l'Assureur les sommes dues au titre d'un sinistre.

En cas de décès de l'assuré, à moins qu'une autre personne n'ait été désignée par l'assuré la somme prévue est versée :

- Si l'ASSURÉ est marié : son conjoint non séparé de corps à ses torts, ni divorcé, à défaut ses enfants nés ou à naître, vivants ou représentés, à défaut ses héritiers,
- Si l'ASSURÉ est signataire d'un PACS, son partenaire, à défaut ses héritiers,
- Si l'ASSURÉ est veuf ou divorcé : ses enfants à défaut ses héritiers,
- Si l'ASSURÉ est célibataire : ses héritiers.

Dans tous les autres cas, les autres sommes sont versées à l'Assuré victime de l'accident. Est exclue de la garantie, toute personne qui, intentionnellement, aurait causé ou provoqué le sinistre.

Accident

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Par extension à cette définition, sont garanties les manifestations pathologiques qui seraient la conséquence directe de cette atteinte corporelle.

Sont assimilés à des accidents :

- Les lésions occasionnées par le feu, les jets de vapeur, les acides et corrosifs, la foudre et le courant électrique,
- L'asphyxie par immersion et l'asphyxie par absorption imprévue de gaz ou de vapeurs,
- Les conséquences d'empoisonnements et lésions corporelles dues à l'absorption non intentionnelle de substances toxiques ou corrosives,
- Les cas d'insolation, de congestion et de congélation consécutifs à des naufrages, atterrissages forcés, écroulements, avalanches, inondations ou tous autres événements à caractère accidentel,
- Les conséquences directes de morsures d'animaux ou de piqûres d'insectes, à l'exclusion des maladies (telles que paludisme et maladie du sommeil), dont l'origine première peut être rattachée à de telles morsures ou piqûres,
- Les lésions pouvant survenir à l'occasion de la pratique de la plongée sous-marine, y compris celles dues à l'hydrocution ou à un phénomène de décompression,
- Les lésions corporelles résultant d'agressions ou d'attentats dont l'Assuré serait victime, sauf s'il est prouvé qu'il aurait pris une part active comme auteur ou instigateur de ces événements,
- Les conséquences physiologiques des opérations chirurgicales, à condition qu'elles aient été nécessitées par un accident compris dans la garantie.

Ne sont pas assimilés à des accidents :

- Les ruptures d'anévrisme, infarctus du myocarde, embolie cérébrale, crises d'épilepsie, hémorragie méningée.

• Maladie

Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

• Infirmité permanente

Atteinte présumée définitive des capacités physiques de l'Assuré. Son importance est chiffrée par un taux déterminé par référence au barème d'infirmité.

NATURE DES GARANTIES

DÉCÈS

Si dans un délai maximum de 24 mois à dater de l'accident dont l'Assuré a été victime, celui-ci entraîne le décès, l'Assureur garantit au profit de la ou, ensemble entre elles, des personnes désignées aux Conditions Particulières en qualité de bénéficiaires, le paiement du capital dont le montant est fixé aux Conditions Particulières. Quand, préalablement au décès, le même accident aura donné lieu au paiement d'une indemnité pour infirmité permanente en application des conditions qui suivent, le capital sera diminué du montant de cette indemnité. La disparition officiellement reconnue du corps de l'Assuré lors du naufrage, de la disparition ou de la destruction du moyen de transport dans lequel il circulait, créera présomption de décès à l'expiration du délai d'un an à compter du jour de l'accident. Cependant, s'il était constaté à quelque moment que ce soit après le versement d'une indemnité au titre de la disparition de l'Assuré, que ce dernier est encore vivant, les sommes indûment versées à ce titre, devront être intégralement remboursées à l'Assureur.

Infirmités permanentes

Lorsque l'accident entraîne une infirmité permanente, l'Assureur verse à l'Assuré une indemnité dont le maximum, correspondant au taux de 100 % du barème annexé, est fixé aux Conditions Particulières. Si l'infirmité n'est que partielle, l'Assuré n'a droit qu'à une fraction de l'indemnité proportionnelle au degré d'invalidité. Les infirmités non énumérées sont indemnisées en fonction de leur gravité comparée à celle des cas énumérés. L'indemnité a un caractère forfaitaire et contractuel : elle est déterminée suivant les règles fixées ci-dessus, sans tenir compte de l'âge ni de la profession de l'Assuré. Le degré d'infirmité sera établi au moment où les conséquences définitives de l'accident pourront être fixées d'une façon certaine, et au plus tard, sauf conditions contraires prises d'un commun accord entre l'Assuré et l'Assureur, à l'expiration du délai d'un an à compter du jour de l'acci-

dent. Il n'y a pas de cumul des garanties décès et invalidité lorsqu'elles résultent d'un même accident.

INFIRMITÉS MULTIPLES

Lorsqu'un même accident entraîne plusieurs infirmités distinctes, l'infirmité principale est d'abord évaluée dans les conditions prévues ci-dessus, les autres infirmités étant ensuite estimées successivement, proportionnellement à la capacité restante après l'addition des précédentes, sans que le taux global ne puisse dépasser 100 %. L'incapacité fonctionnelle absolue d'un membre ou organe est assimilée à la perte de ce membre ou organe. La perte de membres ou organes hors d'usage avant l'accident ne donne lieu à aucune indemnité. Si l'accident affecte un membre ou organe déjà infirme, l'indemnité sera déterminée par différence entre l'état antérieur et postérieur à l'accident. En aucun cas, l'évaluation des lésions consécutives à l'accident ne peut être augmentée par l'état d'infirmité de membres ou organes que l'accident n'a pas intéressés. Les troubles nerveux et les lésions nerveuses ne peuvent être pris en considération, pour autant qu'ils constitueraient la conséquence d'un accident garanti, que s'ils se traduisent à l'examen par des signes cliniques nettement caractérisés.

CHAMPS D'APPLICATION

La garantie produit ses effets dans le monde entier, sauf désignation plus restrictive prévue aux Conditions Particulières, selon l'étendue de la garantie indiquée aux Conditions Particulières et pour tous les accidents corporels non exclus. La garantie s'applique 24 heures sur 24 pendant toute la durée du voyage de l'Assuré, objet de la garantie et y compris pendant les trajets Aller et Retour.

MONTANT DES GARANTIES

DÉCÈS ACCIDENTEL : 15.000€

INFIRMITÉ PERMANENTE TOTALE suite à accident : 15.000 € réductible en cas d'INFIRMITÉ PERMANENTE PARTIELLE selon le barème d'infirmité de l'Assureur ci-après.

Il est formellement convenu que dans le cas où la garantie s'exercerait en faveur de plusieurs Assurés victimes d'un même accident causé par un même événement, et lorsque le cumul des capitaux DÉCÈS et INFIRMITÉ souscrits excèdera la somme de 15.000 € la garantie de l'Assureur sera en tout état de cause limitée à cette somme pour le montant global des capitaux DÉCÈS et INFIRMITÉ PERMANENTE des victimes d'un même accident. Par suite, il est entendu que les indemnités seraient réduites et réglées proportionnellement suivant les capitaux souscrits pour chacune des victimes.

Si l'assuré est âgé de plus de 70 ans, une réduction de 50 % du capital sera effectué.

BARÈME D'INFIRMITÉ

Est applicable le barème ci-dessous :

INVALIDITE PERMANENTE ABSOLUE :

- Aliénation mentale incurable et totale résultant directement et exclusivement d'un accident100 %
- Perte complète de la vision des deux yeux100 %
- Paralysie complète résultant directement et exclusivement d'un accident 100%
- Perte totale de l'usage des membres100 %

INFIRMITÉ PERMANENTE PARTIELLE :

CRANE ET RACHIS

- Perte totale de la vue de l'œil..... 40 %
- Surdité complète et incurable résultant indirectement et exclusivement d'un accident..... 45 %
- Surdité complète et incurable d'une oreille 30 %
- Fracture de l'apophyse odontoïde de l'axis avec déplacement : maximum selon raideur 30 %
- Fracture prononcée ou luxation de la colonne vertébrale avec raideur rachidienne importante, signe d'irritation radiculo-médullaire, déviation cliniquement prononcée d'origine traumatique 25%
- Perte de dents sans prothèses possible (par dent)

- Incisives / canines 25%
- 0,60% Prémolaires 0,80 %
- Molaires 1 %

- Traumatisme crânien accompagné de perte de connaissance avec phénomènes post commotionnels sans signe neurologique objectif : maximum 5 %

MEMBRES SUPERIEURS

DROITE GAUCHE

- Amputation ou paralysie totale du membre supérieur 65 % 55 %
- Amputation de l'avant-bras à l'articulation du coude 55 % 45 %
- Perte totale de la main ou de l'usage de la main 60 % 50 %
- Fracture non consolidée de l'humérus (bras ballant) 30 % 25 %
- Fracture non consolidée de l'avant-bras (pseudarthrose lâche des deux os) 25% 20%

MEMBRES SUPERIEURS

DROITE

GAUCHE

- Perte totale des deux mouvements
 - de l'épaule 40 % 30 %
 - du coude 20* à 25** % 15* à 20** %
 - du poignet 15* à 25** % 10* à 20** %
- Perte totale du pouce 22 % 18 %
- Perte totale de l'index 15 % 10 %
- Perte totale du médius 12 % 10 %
- Perte totale de deux doigts autres que le pouce et l'index 15 % 10 %

MEMBRES INFÉRIEURS

- Amputation de la cuisse à l'articulation de la hanche ou paralysie totale du membre inférieur 60 %
- Amputation de la jambe à l'articulation du genou 50 %
- Amputation totale d'un pied, désarticulation tibio-tarsienne (Syme) 45 %
- Fracture non consolidée de la cuisse – pseudarthrose du fémur: max 45 %
- Fracture non consolidée de la jambe – pseudarthrose des deux os : max..... 35 %
- Fracture non consolidée du péroné seul (pseudarthrose) 2 %
- Perte totale des mouvements :
 - de la hanche..... 30* à 40** %
 - du genou 20* à 30** %
 - du cou-de-pied..... 10* à 5** %
- Amputation du gros orteil..... 10 %
- Amputation d'un autre orteil..... 3 %

*Position favorable ** Position très favorable

S'il est médicalement reconnu que l'Assuré est gaucher, les taux prévus pour les différentes infirmités du membre supérieur droit s'appliqueront au gaucher et vice versa.

Franchise : taux d'invalidité supérieur à 10 %

La garantie ne pourra en aucun cas excéder 15.000 € par personne, avec un maximum de 75.000 € par événement.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES DE LA GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENT

En plus des exclusions générales, ne sont jamais garantis :

- les accidents causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré, les conséquences de son suicide consommé ou tenté, ainsi que les accidents causés par l'usage de drogues ou de stupéfiants non prescrits médicalement,

- les accidents causés ou provoqués par l'Assuré lorsque celui-ci est conducteur d'un véhicule et que son

taux d'alcoolémie est supérieur au taux fixé par la loi régissant la circulation automobile dans le pays où a lieu

l'accident,

- les accidents résultant de la participation de l'Assuré à une rixe (sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger), un duel, un délit,

- les accidents survenant lors de l'utilisation comme pilote ou membre d'équipage d'un appareil permettant

de se déplacer dans les airs ou lors de la pratique de sports effectués avec ou à partir de ces appareils,

- les accidents occasionnés par la pratique d'un sport à titre professionnel et la pratique même à titre d'amateur, de tous sports nécessitant l'usage d'engins mécaniques à moteur, que ce soit en qualité de pilote ou de passager. Par pratique d'un sport, il faut entendre les entraînements, les essais ainsi que la participation aux épreuves sportives ou compétitions,

- les accidents provoqués par la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non,

- les accidents dus à des radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits

ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,

- les accidents résultant de l'usage en tant que conducteur d'un véhicule à moteur à deux roues, d'une cylindrée supérieure à 125 cm³,

- est en outre exclue de la garantie, toute personne qui intentionnellement aurait causé ou provoqué le sinistre.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Tout événement susceptible d'engager la garantie doit être déclaré rapidement par l'Assuré, et au plus tard dans les 10 jours ouvrés à partir du moment où il en a eu connaissance, par écrit, par lettre, ou par mail, au siège de l'Assureur. Faute de se conformer à ces obligations, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré peut être déchu de ses droits à l'indemnité conformément à l'article L 113-2 du Code si la déclaration tardive cause un préjudice à l'Assureur.

8. FERMETURE D'AÉROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES

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

Définition d'une fermeture d'aéroport : Fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou de destination empêchant l'assuré de partir ou de revenir dans son pays de domicile dans le cadre de son voyage pour une durée supérieure à 24 heures consécutives.

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 :

Avant le départ :

- 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.

- 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 du 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 Tour Opérateur 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.

Sur le lieu de séjour :

- 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^{re} 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.

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.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

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.

9. EXCLUSIONS GÉNÉRALES A TOUTES LES GARANTIES

L'assureur ne garantit pas :

- Les conséquences de la faute intentionnelle des personnes physiques ayant la qualité d'assuré.
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non (article L.121-8 du Code des Assurances). Il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère. Il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile.
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par tremblements de terre, raz de marée, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes.

Toutefois, pour ce qui concerne les dommages aux biens, sont garantis les effets des catastrophes naturelles conformément aux articles L.125-1 à L.125-6 du Code des Assurances.

- **Les dommages ou aggravation des dommages causés par :**
 - des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome
 - tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif
 - par toute autre source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope)
- Les amendes, impôts, redevances, taxes et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'assuré.
- Les faits générateurs, dommages ou pertes financières dont l'assuré a connaissance lors de la souscription du contrat comme étant susceptibles d'en entraîner l'application.

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE

Les assurances doivent être souscrites le jour même de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans les conditions d'annulation de votre contrat de voyage.

La prime d'assurance, même en cas de non réalisation du séjour, n'est jamais remboursable, sauf en cas d'annulation du fait du Tour opérateur pour cause de manque de participants.

• Assureur :

Assur-Travel HCC est le nom commercial de Assur-Travel Europe S.A., société membre du Groupe Assur-Travel HCC. Assur-Travel Europe S.A. est agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg et contrôlée par le Commissariat aux Assurances (CAA). Enregistrée au Registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le No. B221975, son siège social est situé au 33 rue Sainte Zithe, L2763, Luxembourg. Capital social de 1 000 000 USD. Assur-Travel Europe S.A. (succursale en France) 6-8 boulevard Haussmann, 75441 Paris Cedex 09, est enregistrée au RCS de Paris sous le No B 843 295 221, TVA FR 60 843 295 221, agissant en conformité avec les règles françaises du code des assurances.

Conformément au Code des Assurances (article L 112-4) il est précisé que la compagnie Assur-Travel EUROPE S.A. est contrôlée par le Commissariat aux Assurances situé au 7, boulevard Joseph II, L — 1840 Luxembourg, Grand Duché de Luxembourg.

• Assuré :

Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal dans l'Espace Economique Européen (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion.

• Etendue géographique :

Les garanties sont valables dans le monde entier.

• SANCTIONS INTERNATIONALES

Les présentes garanties sont sans effet :

Lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les lois et règlements,

Ou lorsque les biens et/ou les activités assurés sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements. »

• Subrogation :

Conformément aux dispositions prévues à l'article L121.12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, à concurrence de l'indemnité payée par lui dans les droits et actions que l'Assuré peut avoir contre les tiers responsables du dommage.

• Prescription :

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription est interrompue par les causes ordinaires d'interruption (article 2244 du Code Civil), ainsi que dans les cas suivants : dési-

gnation d'un expert à la suite d'un sinistre ; envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception :

- par l'Assureur au Souscripteur pour le paiement d'une cotisation ;
- par le Souscripteur à l'Assureur pour le paiement d'une indemnité.

• Effets des garanties :

- La police prend effet le jour du départ des assurés, sur le lieu de convocation indiqué par la Société adhérente. Les garanties seront acquises pendant toute la durée du voyage ou séjour avec un maximum de 90 jours. Les garanties prendront fin le jour du retour du voyage et sur le lieu de dispersion.

- Pour l'assurance « annulation », la couverture prend effet au moment de l'inscription pour le voyage et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance des locaux prévus.

• Fausses déclarations :

Même si elles sont sans influence sur le sinistre :

a) **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle à la conclusion du contrat ou en cours de contrat, quand elle change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour les Assureurs, est sanctionnée par la nullité du contrat, dans les conditions de l'article L 113-8 ou L 121.3 du Code des Assurances.**

b) Une omission ou une inexactitude dans la déclaration des circonstances, n'entraîne pas la nullité du contrat si la mauvaise foi de l'assuré n'est pas établie.

Si cette omission ou inexactitude est constatée avant tout sinistre, l'Assureur a la faculté soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de cotisation acceptée par le preneur d'assurance, soit de le résilier.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après sinistre, l'omission ou l'inexactitude est sanctionnée par une réduction de l'indemnité, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés (article L113-9 du Code des Assurances). Le tarif pris pour base de cette réduction est celui applicable soit à la date où le fait aurait dû être porté à la connaissance de l'Assureur s'il s'agit d'une omission, soit à la date où le fait lui a été notifié s'il s'agit d'une inexactitude.

En cas de fraude de l'Assuré ou du Souscripteur, l'intégralité de la prime demeure acquise à l'Assureur.

• Assurances cumulatives :

S'il existe d'autres assurances de même nature, contractées sans fraude et accordant les mêmes garanties, pour un même intérêt, chacune de ces assurances produit ses effets dans la limite de ses garanties (article L.121-4 du code).

L'indemnité ne peut excéder le montant du dommage, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite (article L.121-1 du code).

Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'Assureur de son choix.

La contribution de chacun des Assureurs est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité que l'Assureur aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque Assureur s'il avait été seul.

• Fichiers informatiques :

Dans le cadre de votre relation avec la société de courtage Assur Travel pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle

sera également susceptible de les utiliser dans le cadre de contentieux, pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, afin de se conformer à une réglementation applicable, ou pour l'analyse de tout ou partie des données vous concernant collectées au sein de notre société, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours en tant qu'assuré. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL

(normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées à nos assureurs partenaires, et autres partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise préconisées par Assur Travel.

Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités.

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique). Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat. Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email : dpo@assur-travel.fr ou par courrier à ASSUR TRAVEL à l'attention du DPO, 99 rue Parmentier — Zone Actiburo — 59650 Villeneuve d'Ascq.

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL par courrier à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy — TSA 80715 — 75334 PARIS CEDEX 07.

• Réclamations :

En cas de difficulté, le Souscripteur consulte le Courtier par l'intermédiaire duquel le contrat est souscrit. Si sa réponse ne le satisfait pas, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

Assur-Travel HCC
6-8 BOULEVARD HAUSSMANN
75009 PARIS
Tel : 01 53 29 30 00 — Fax : 01 42 97 43 87
 Ou
reclamations@tmhcc.com

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

LA MEDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

La Médiation de l'assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

IMPORTANT

Vous devez OBLIGATOIREMENT annuler dès la survenance d'un problème médical vous atteignant ou atteignant l'un de vos proches, et qui pourrait, de suite ou ultérieurement empêcher votre départ.

L'assuré ou ses ayants droit sont tenus d'avertir l'agence de voyages et l'assureur, dans un délai de 5 jours ouvrés, à compter de la survenance de l'évènement.

En cas d'annulation pour raison médicale, l'impossibilité de voyager est constatée par toute autorité médicale compétente qui établit un certificat de contre-indication à voyager. A compter de cette date, l'assuré dispose de 5 jours pour effectuer sa déclaration.

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à son agent de voyages dans les cinq jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

N'OUBLIEZ PAS D'ANNULER DES LES PREMIERS SYMPTOMES

Adressez votre dossier « sinistre » à :



99 rue Parmentier
 Zone d'activité Actiburo
 59650 Villeneuve d'Ascq
 Tél : 03 20 30 74 12
contact.gestion@assur-travel.fr

OBLIGATIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Il est impératif de contacter le service d'assistance avant toute consultation médicale ou hospitalisation. Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'évènement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Les prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par l'assistant ne donneront droit à aucun remboursement.

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24
 Assur-Travel HCC/MUTUAIDE ASSISTANCE
 8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX

- par téléphone de France : 01 48 82 62 35
- par téléphone de l'étranger : 33.1.48.82.62.35 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01 45 16 63 92

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché : **FR027972TT**
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance. SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.