



Assistance

## NOTICE D'INFORMATION CONTRAT D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE AXA ASSISTANCE THALASSO N°1 n° 0804650

### Présentation de votre contrat

La présente notice d'information détaille les garanties du contrat d'assurance collective de dommages auquel Vous venez d'adhérer. Elle précise le contenu, les conditions et modalités de mise en œuvre des garanties ainsi que les limites de couverture.

Le contrat d'assurance et d'assistance Tourisme est un contrat d'assurance collective de dommages. Votre adhésion et ce contrat sont régis par le Code des assurances français. Votre couverture d'assurance est formalisée par la présente notice d'information ainsi que par votre bulletin d'adhésion.

Ce contrat est souscrit et distribué par **THALASSO N°1 (Numéro Atout France :IM075110150)**.

Ce contrat est assuré par **Inter Partner Assistance**, société anonyme de droit belge au capital de 180.702.613 euros, membre du groupe AXA Partners, compagnie d'Assurances agréée par la BNB et la FSMA sous le code n° 0487, dont le siège est établi au 7 Boulevard du Régent, 1000 Brussels - Belgique, numéro d'entreprise 0415.591.055, RPM Bruxelles prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 8-10, rue Paul Vaillant Couturier 92240 Malakoff, elle-même soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. Inter Partner Assistance, société du Groupe AXA, intervient dans le cadre du contrat sous la marque « AXA Assistance. »

**Les garanties du présent Contrat s'appliquent uniquement pour les Voyages de moins de 90 jours consécutifs.**

### Conseil aux voyageurs

Si Vous dépendez du régime de la Sécurité Sociale, nous Vous conseillons de Vous munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie disponibles auprès de votre centre de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un Voyage dans un pays de l'Union Européenne.

### PREAMBULE

## **ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT**

La présente notice d'information a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par AXA Assistance des garanties d'assistance et d'assurance accordées aux Bénéficiaires du présent contrat **dans les limites et les conditions définies ci-après**.

Votre Adhésion est formalisée par la présente notice d'information et les informations portées sur votre bulletin d'adhésion.

## **ARTICLE 2. PRISE D'EFFET ET DUREE DE VOTRE ADHESION – PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES**

### **2.1 Prise d'effet de votre adhésion**

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime (cf. Article 5 « Paiement de la prime » ci-après), Votre Adhésion au contrat collectif prend effet à la date et pour la durée indiquées sur votre bulletin d'adhésion.

En tout état de cause, l'adhésion ne peut pas prendre effet à une date antérieure à la date de prise d'effet du contrat d'assurance collective de dommages. Les dates de séjour figurant sur le bulletin d'adhésion sont identiques à celles figurant sur le bulletin d'inscription au voyage.

### **2.2 Faculté de renonciation**

- Adhésion à distance d'une durée supérieure à un mois**

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, en cas de vente à distance, Vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer à votre adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités si votre adhésion est souscrite pour une durée supérieure à un (1) mois et à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle.

Dans ce cas, le délai pour exercer votre faculté de renonciation court à compter de la date de réception du bulletin (ou certificat) d'adhésion et de la présente notice d'information, lesquels sont présumés reçus deux (2) jours ouvrés après votre date d'adhésion au contrat. Si Vous n'avez n'a pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, Vous devez vous rapprocher d'AXA Assistance.

- Pluralité d'assurance**

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, Vous êtes invité à vérifier que Vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce nouveau contrat. Si tel est le cas, Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de votre adhésion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

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

Dans cette situation, Vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que Vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

L'assureur est tenu de Vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de votre renonciation.

Si Vous souhaitez renoncer à votre contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, Vous devez vérifier les conditions de renonciation prévues dans votre contrat.

## **2.3 Prise d'effet des garanties**

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

**Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, les garanties prennent effet selon les règles suivantes :**

- **Les garanties d'assistance**

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

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

- **Les garanties d'assurance**

Les garanties d'assurance "Frais médicaux à l'étranger", "Interruption de voyage", "Frais de recherche et secours" et "Bagages (Perte et retard)" prennent effet à la date de départ ou de début de votre séjour et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour ou de fin du séjour indiquées sur le bulletin d'adhésion.

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

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

## **ARTICLE 3. TERRITORIALITE**

### **3.1 Où êtes Vous couvert ?**

Les garanties sont accordées dans le monde entier.

**A l'exception de :**

- **la garantie « Aide-ménagère » qui est mise en œuvre uniquement en France ;**

### **3.2 Faits générateurs**

Les garanties de votre contrat s'appliquent dans les cas suivants :

- **Les garanties d'assistance aux personnes** s'appliquent en cas de maladie, accident corporel, décès, de demande d'informations ou tout événement de nature à justifier l'intervention d'AXA Assistance tel que stipulé dans les garanties.
- **Les garanties d'assistance juridique à l'Etranger** s'appliquent en cas de difficulté de nature juridique.
- **Les garanties Frais Médicaux** s'appliquent en cas de maladie ou d'accident corporel.
- **Les garanties d'assistance Incidents de Voyage** s'appliquent en cas de départ aérien différé et de retard d'avion.
- **Les garanties Bagages** s'appliquent en cas de perte, détérioration, vol ou retard de livraison des Bagages.

## **ARTICLE 4. DEFINITIONS DES ASSURES ET DES BENEFICIAIRES**

### **4.1 Qui est couvert ?**

**Adhérent / Assuré / Vous :** toute personne physique nommément désignée sur le bulletin d'adhésion et ayant adhéré au contrat d'assurance collective de dommages. L'Adhérent est seul tenu de payer l'intégralité de la prime correspondant à l'Adhésion.

**Bénéficiaire** : toute personne physique nommément désignée sur le bulletin d'adhésion (et ou sur le bulletin d'adhésion au contrat d'assurance collective de dommages) qui subit un évènement garanti et reçoit les prestations d'assistance ou d'assurance prévues au contrat.

**Contrat** : désigne le contrat d'assurance collective de dommages souscrit par le THALASSO N°1 et auquel Vous adhérez.

## 4.2 Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ?

### 4.2.1 Pour les garanties d'assistance

Pour déclarer un sinistre, Vous devez contacter AXA Assistance :

**Par téléphone : 01 55 92 17 77**  
**Par télecopie : +33 (0)1 55 92 40 50**

**Avant d'entreprendre toute action et/ou d'engager toute dépense, Vous devez obtenir l'accord préalable d'AXA Assistance.**

Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui Vous permettra de bénéficier des garanties du Contrat et de prétendre au remboursement des frais que Vous aurez éventuellement engagés avec l'accord d'AXA Assistance.

Vous devez Vous conformer aux solutions préconisées par AXA Assistance.

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

#### (a) Mise à disposition de titres de transport

Si AXA Assistance met à disposition et prend en charge un titre de transport dans le cadre du Contrat, Vous vous engagez :

- soit à réserver à AXA Assistance le droit d'utiliser son titre de transport initialement prévu ;
- soit à reverser à AXA Assistance le remboursement que Vous aurez obtenu auprès de l'organisateur de Voyage émetteur de ce titre de transport.

Les transports organisés et pris en charge par AXA Assistance se font :

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

#### (b) Prise en charge de frais d'hébergement

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

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

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

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

Le courrier de l'Assuré doit être adressé à :

**AXA Assistance**  
Service Gestion des Règlements  
8-10 rue Paul Vaillant Couturier  
92240 Malakoff

#### **4.2.2 Pour les garanties d'assurance**

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou force majeure, Vous devez avertir le Service Gestion des Règlements d'AXA Assistance et faire votre déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives **dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de fin de votre Voyage**

Pour la garantie « Assurance annulation », "Bagages", Vous ou vos ayants droit devez avertir votre agence de Voyages de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ et en aviser VALEURS ASSURANCES dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la déclaration de son annulation auprès de votre agence de Voyages.

L'assuré peut contacter VALEURS ASSURANCES, :

- soit par mail : [gestion@valeurs-assurances.com](mailto:gestion@valeurs-assurances.com)
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception, adressé à :

**VALEURS ASSURANCES**  
153 Boulevard Haussmann  
75008 PARIS

Passé ce délai, si AXA Assistance subit un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, Vous perdrez tout droit à indemnité.

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

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de soumettre l'Assuré à un contrôle médical, aux frais d'AXA Assistance. Le cas échéant, VALEURS ASSURANCES informera l'Assuré par lettre recommandée avec avis de réception.

**VALEURS ASSURANCES se réserve le droit, le cas échéant, de demander des pièces complémentaires afin d'évaluer la réalité du sinistre et le montant de l'indemnisation.**

#### **4.2.3 Pour la mise à disposition d'une avance**

Si pendant le Voyage à l'Etranger, Vous demandez à AXA Assistance le versement d'une avance de fonds prévue au titre des garanties du Contrat, AXA Assistance peut procéder de la façon suivante :

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

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

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

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

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

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

#### **4.2.4 Déchéance des garanties**

**Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers AXA Assistance en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus au présent Contrat.**

## **ARTICLE 5. PAIEMENT DE LA PRIME**

L'Adhérent désigné sur le Bulletin d'Adhésion, s'engage à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture de l'(des) Assuré(s) désigné(s) sur ce même Bulletin.

La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime.

### **5.1 Paiement de la prime**

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans le Bulletin d'Adhésion, est réglée lors de l'adhésion au contrat.

### **5.2 Défaut de paiement**

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une relance sera envoyée à l'Adhérent par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA Assistance pourra résilier le Contrat.

## ARTICLE 6. TABLEAU DES GARANTIES

Garantie	Plafonds et limitations
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>	
Rapatriement médical	Frais réels
Envoi d'un médecin sur place à l'Etranger	Frais de déplacement et frais de consultation
Prolongation de séjour	Frais de séjour 150 € par jour et par Bénéficiaire / max. 10 jours
Immobilisation sur place	Frais de séjour 150 € par jour et par Bénéficiaire / max. 10 jours
Visite d'un Proche	Frais de séjour 150 € par jour et par Bénéficiaire / max. 10 jours
Retour au Domicile ou poursuite du Voyage après consolidation	Frais réels
Rapatriement en cas de décès	Frais de transport illimités - Frais de cercueil : max. 2 300
Présence d'un proche en cas de décès	Frais de séjour 150 € par jour / max. 2 jours
Retour des enfants mineurs bénéficiaires	Frais de transport 150 € par jour / max. 2 jours
Informations et conseils médicaux	Néant
Perte ou vol de documents ou d'effets personnels	Avance de fonds : Max. 1.000 € par Bénéficiaire
Transmission de messages urgents	Néant
Envoi de médicaments à l'Etranger	Néant
Retour anticipé	Frais de transport, max 10 000 € par assuré
Perte ou vol de papiers officiels	Frais de réfection. Max. 150 € par assuré
Aide-ménagère en France	Max. 20 heures
Assistance psychologique en France	3 consultations téléphoniques
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER</b>	
Avance de caution pénale	Max. 20.000 € par Evènement
Frais d'avocat	Max. 5.000 € par Evènement
<b>GARANTIE FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER</b>	
Frais médicaux à l'étranger : Prise en charge	Voyages en Europe – Méditerranée : 30 000 € par voyage et par assuré - Voyages dans le reste du monde 150 000 € par voyage et par assuré(Euromed*: 30 000 €) - Frais dentaires d'urgence : 500 € - Franchise : 30 € par dossier
<b>GARANTIE D'ASSURANCE</b>	
Interruption de voyage	8 000 € par assuré et 40 000 € par évènement
Perte, vol ou détérioration de bagages	<b>3 000 € par assuré et par voyage</b> Franchise : 30 € par dossier
Retard de livraison de bagages	80 € par assuré et par voyage
Frais de recherche et de secours	<b>1 000 € par évènement par assuré.</b>
<b>GARANTIES « PACK INCIDENTS DE VOYAGE »</b>	
Départ aérien différé	Dans la limite des frais d'annulation
Retard d'avion	30 € par heure de retard par Assuré, par trajet (aller uniquement) et par bénéficiaire sans pouvoir excéder 150 € par bénéficiaire, dans la limite de 750 € par évènement  Franchise : - Vols réguliers : 3 heures - Vols non réguliers type charter : 6 heures
<b>Engagement maximum par contrat et par évènement : si plusieurs Assurés sont indemnisés dans le cadre d'un même évènement, le montant total des prestations servies par AXA Assistance ne pourra pas dépasser 20.000.000 € TTC par évènement toutes prestations et tous Assurés confondus. Si le montant total des prestations excède ce plafond global, les prestations seront servies aux Assurés dans la limite de ce plafond, chaque Assuré étant alors indemnisé à due proportion de la part que représente son sinistre sur le montant total des sinistres subis du fait de cet évènement par les autres Assurés de ce contrat.</b>	

## Sommaire

<b>ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTICLE 2. PRISE D'EFFET ET DUREE DE VOTRE ADHESION – PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES</b>	<b>2</b>
2.1    Prise d'effet de votre adhésion.....	2
2.2    Faculté de renonciation.....	2
2.3    Prise d'effet des garanties .....	3
<b>ARTICLE 3. TERRITORIALITE .....</b>	<b>3</b>
3.1    Où êtes Vous couvert ?.....	3
3.2    Faits générateurs.....	3
<b>ARTICLE 4. DEFINITIONS DES ASSURES ET DES BENEFICIAIRES.....</b>	<b>3</b>
4.1    Qui est couvert ? .....	3
4.2    Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ? .....	4
<b>ARTICLE 5. PAIEMENT DE LA PRIME .....</b>	<b>6</b>
5.1    Paiement de la prime .....	6
5.2    Défaut de paiement.....	6
<b>ARTICLE 6. TABLEAU DES GARANTIES .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 7. DEFINITIONS .....</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 8. GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES.....</b>	<b>13</b>
8.1    Rapatriement médical .....	13
8.2    Envoi d'un médecin auprès d'un Assuré à l'Étranger .....	13
8.3    Frais de séjour supplémentaires .....	13
8.4    Immobilisation sur place .....	14
8.5    Visite d'un Proche.....	14
8.6    Retour au Domicile ou poursuite du Voyage après consolidation.....	14
8.7    Rapatriement en cas de décès .....	14
8.8    Présence d'un proche en cas de décès.....	15
8.9    Retour des enfants mineurs Bénéficiaires.....	15
8.10    Retour des Bénéficiaires.....	15

8.11	<b>Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale.....</b>	15
8.12	<b>Informations et conseils médicaux .....</b>	16
8.13	<b>Assistance en cas de Perte ou vol des papiers officiels et des moyens de paiement à l'étranger .....</b>	16
8.14	<b>Transmission de messages urgents.....</b>	16
8.15	<b>Envoi de médicaments à l'Etranger.....</b>	16
8.16	<b>Retour anticipé.....</b>	17
8.17	<b>Perte ou vol des papiers officiels .....</b>	17
8.18	<b>Aide-ménagère en France.....</b>	18
8.19	<b>Assistance psychologique en France .....</b>	18
	<b>ARTICLE 9. GARANTIES D'ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER.....</b>	18
9.1	<b>Objet de la garantie .....</b>	18
9.2	<b>Avance de caution pénale.....</b>	19
9.3	<b>Frais d'avocat .....</b>	19
	<b>ARTICLE 10. GARANTIE FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER .....</b>	19
10.1	<b>Assurance des frais médicaux à l'Étranger.....</b>	19
	<b>ARTICLE 11. GARANTIES D'ASSURANCE .....</b>	21
11.1	<b>Interruption de Voyage .....</b>	21
11.2	<b>Perte, vol ou détérioration de Bagages.....</b>	22
11.3	<b>Retard de livraison de Bagages.....</b>	25
11.4	<b>Frais de recherche et de secours.....</b>	26
	<b>ARTICLE 12. GARANTIES COMPLEMENTAIRES .....</b>	27
12.1	<b>Départ aérien différé .....</b>	27
12.2	<b>Retard d'avion .....</b>	27
	<b>EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.....</b>	29
	<b>ARTICLE 13. SANCTION EN CAS DE FAUSSE DECLARATION.....</b>	30
13.1	<b>Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque .....</b>	30
13.2	<b>Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre .....</b>	30
	<b>ARTICLE 14. LIMITATION DE RESPONSABILITE.....</b>	30
	<b>ARTICLE 15. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES.....</b>	30
	<b>ARTICLE 16. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES .....</b>	30

<b>ARTICLE 17. SUBROGATION.....</b>	<b>32</b>
<b>ARTICLE 18. SANCTION ET EMBARGOS.....</b>	<b>32</b>
<b>ARTICLE 19. PRESCRIPTION.....</b>	<b>32</b>
<b>ARTICLE 20. RECLAMATIONS ET MEDIATION.....</b>	<b>33</b>
<b>ARTICLE 21. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE .....</b>	<b>33</b>
<b>ARTICLE 22. AUTORITE DE CONTROLE.....</b>	<b>33</b>

## PARTIE 2. PRESENTATION DES GARANTIES

### ARTICLE 7. DEFINITIONS

#### **Assuré/Bénéficiaire :**

Personne visée au paragraphe 4.1 « Qui est couvert ? » ci-dessus.

#### **Atteinte corporelle grave**

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de santé de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigés rapidement.

- Par **accident** on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.
- Par **maladie** on entend : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

#### **Autorité médicale**

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

#### **Catastrophes naturelles**

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

#### **Conjoint**

Il s'agit de votre conjoint proprement dit (marié et non séparé de corps et non divorcé), de votre concubin (au sens de l'article 515-8 du code civil) ou de toute personne qui vous est liée par un Pacte Civil de Solidarité (Pacs).

#### **Dommages matériels graves**

Dommages résultant d'un incendie, d'une explosion, d'un dégât des eaux ou d'une Catastrophe Naturelle affectant à plus de 50% les lieux à usage d'habitation, professionnel ou d'exploitation agricole dont l'Assuré a l'usage en tant que propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit et requérant la présence urgente de l'Assuré en vue de prendre toute mesure conservatoire adaptée afin de limiter tout risque d'aggravation supplémentaire des dommages.

#### **Domicile**

Le lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire. Il est situé en France.

#### **Equipe médicale**

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur d'AXA Assistance.

#### **Etranger**

Tous pays en dehors du pays de Domicile du Bénéficiaire.

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

### **Europe - Méditerranée**

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

### **Force Majeure**

Evénement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

### **France**

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

### **Franchise**

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

### **Hospitalisation**

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

### **Immobilisation au Domicile**

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

### **Maximum par événement**

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

### **Membres de la famille**

Le Conjoint de l'Assuré, ses ascendants ou descendants ou ceux de son Conjoint, ses beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ou ceux de son Conjoint.

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

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

### **Transport public de voyageurs**

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

## **Proche**

Désigne toute personne physique nommément désignée par l'Assuré ou l'un de ses ayants droit et domiciliée dans le même pays que l'Assuré.

## **Voyage**

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

# **ARTICLE 8. GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

## **8.1 Rapatriement médical**

En cas d'Atteinte corporelle grave, l'Equipe médicale d'AXA Assistance contacte les médecins traitants sur place et prend les décisions les mieux adaptées en fonction de l'état de l'Assuré, des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si l'Equipe médicale d'AXA Assistance recommande le rapatriement de l'Assuré vers une Structure médicale ou son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge sa réalisation.

Si l'Assuré est hospitalisé dans une Structure médicale hors du secteur hospitalier de son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge son transfert vers son Domicile.

Le choix de la destination de rapatriement, du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de l'Equipe médicale d'AXA Assistance.

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

**Tout refus de la solution proposée par l'Equipe médicale d'AXA Assistance entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicale.**

## **8.2 Envoi d'un médecin auprès d'un Assuré à l'Étranger**

Si les circonstances l'exigent, l'Equipe médicale d'AXA Assistance peut décider d'envoyer un médecin auprès de l'Assuré afin de mieux juger des mesures à prendre en vue de son rapatriement.

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

## **8.3 Frais de séjour supplémentaires**

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par ses médecins, AXA Assistance organise et prend en charge les Frais de Séjour supplémentaires (chambre, petit déjeuner, taxi) de l'Assuré et des Membres de sa famille ou d'une personne sans lien de parenté également assurés qui restent auprès de lui en cas d'immobilisation sur place.

La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue jusqu'à la date du rapatriement de l'Assuré **sans pouvoir excéder la durée et le plafond de garantie mentionnés au Tableau des garanties.**

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

## **8.4      Immobilisation sur place**

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

La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue jusqu'à la date du rapatriement de l'Assuré **sans pouvoir excéder la durée et le plafond de garantie mentionnés au tableau des garanties et dans la limite de la durée d'Hospitalisation.**

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

## **8.5      Visite d'un Proche**

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

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

La prise en charge d'AXA Assistance ne pourra **pas excéder ni la durée et le plafond de garantie mentionnés au Tableau des garanties ni la durée d'Hospitalisation.**

**Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un Membre majeur de la famille de l'Assuré.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Immobilisation sur place » et « Prolongation de séjour sur place ».**

## **8.6      Retour au Domicile ou poursuite du Voyage après consolidation**

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

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

## **8.7      Rapatriement en cas de décès**

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

Les frais de cercueil liés au transport ainsi organisé sont pris en charge **à concurrence du montant mentionné dans le Tableau des garanties.**

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

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif d'AXA Assistance.

## **8.8 Présence d'un proche en cas de décès**

Si la présence sur place d'un Membre de la famille ou d'un Proche du défunt Assuré s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, AXA Assistance organise et prend en charge un titre de transport aller-retour ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de cette personne. La prise en charge d'AXA Assistance se fait **à concurrence de la durée et du montant journalier mentionnés au tableau des garanties.**

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

## **8.9 Retour des enfants mineurs Bénéficiaires**

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

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

AXA Assistance organise et prend en charge le titre de transport aller-retour de cet accompagnateur ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour son compte. **La prise en charge d'AXA Assistance se fait à concurrence de la durée et du montant journalier mentionnés au Tableau des garanties.**

## **8.10 Retour des Bénéficiaires**

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

AXA Assistance prend en charge **un titre de transport aller-simple en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe** à condition que les moyens initialement prévus pour leur Voyage de retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

## **8.11 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale**

**Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables. En outre, sont exclus :**

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

## **8.12 Informations et conseils médicaux**

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

Sur un ou plusieurs médicaments :

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

Dans les domaines suivants :

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

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

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

## **8.13 Assistance en cas de Perte ou vol des papiers officiels et des moyens de paiement à l'étranger**

En cas de vol ou de perte de ses papiers officiels ou de ses moyens de paiement, AXA Assistance peut fournir à l'Assuré des informations sur les points suivants :

- procédure d'opposition et indication du numéro de téléphone des services d'opposition des différentes cartes qu'il détient,
- déclarations de perte ou vol (lieux où faire les déclarations),
- aide au renouvellement (où se rendre, documents à fournir, adresses, délais d'obtention...).

AXA Assistance peut également procéder à une avance de fonds afin de permettre à l'Assuré d'effectuer les achats de première nécessité **dans la limite du plafond par évènement mentionné au Tableau des garanties**.

AXA Assistance procède à l'avance de fonds après respect des conditions et modalités prévues au paragraphe 4.2.3 « Mise à disposition d'une avance ».

## **8.14 Transmission de messages urgents**

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

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

## **8.15 Envoi de médicaments à l'Etranger**

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables à l'Assuré, ou leurs équivalents, prescrits avant le départ par le médecin traitant de l'Assuré, AXA Assistance en effectue la recherche dans son pays de Domicile.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve que les autorités locales du pays étranger dans lequel séjourne l'Assuré ne fixent pas de restrictions et/ou d'interdictions relatives à l'entrée et la circulation de ces médicaments dans ce pays et des moyens de transport disponibles.

Cette garantie est acquise pour les demandes ponctuelles dans la limite d'une fois par voyage et par Assuré.

#### **Ce que ne couvre pas cette garantie :**

- ✗ toute demande de médicaments prescrits dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers,
- ✗ toute demande de vaccin ou
- ✗ toute demande de médicaments accessibles uniquement en réserves hospitalières.

**Le coût des médicaments et des frais de douane éventuels restent à la charge de l'Assuré.** AXA Assistance peut toutefois procéder à l'avance des frais de médicaments et de dédouanement en contrepartie d'une garantie que l'Assuré ou qu'un tiers aura déposée préalablement. L'Assuré s'engage à rembourser à AXA Assistance la totalité des sommes avancées selon les modalités définies à l'Article 4.2 « Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ? ».

#### **8.16 Retour anticipé**

En cas d'événement imprévu survenant pendant le Voyage de l'Assuré et nécessitant son retour prématuré à son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge l'une des prestations suivantes :

- soit le Voyage retour de l'Assuré et celui des Membres de sa famille Bénéficiaires désignés sur le même bulletin d'adhésion que lui ou d'une seule personne Bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant et désignée sur le même bulletin d'adhésion que l'Assuré ;
- soit pour l'Assuré seul, son Voyage pour se rendre sur place ainsi que son trajet retour pour rejoindre son lieu de séjour.

#### Les événements imprévus garantis sont les suivants :

- l'Atteinte corporelle grave lorsque le pronostic vital est engagé (sur avis de l'équipe médicale d'AXA Assistance) ou le décès :
  - du conjoint, de ses ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-pères, belles-mères résidant dans son pays de Domicile ;
  - du tuteur ou de la personne désignée sur le bulletin d'adhésion chargée de la garde de ses enfants restés au Domicile ou de la personne handicapée vivant sous son toit.
- l'Hospitalisation imprévisible d'un enfant mineur resté au Domicile ;
- le décès d'une des personnes suivantes : beau-frère, belle-sœur, gendre, bru, oncle, tante, neveu et nièce résidant dans le pays de Domicile de l'Assuré ;
- les Dommages matériels graves nécessitant impérativement la présence de l'Assuré pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent :
  - sa résidence principale ;
  - son exploitation agricole ;
  - ses locaux professionnels.

#### **8.17 Perte ou vol des papiers officiels**

AXA Assistance garantit le remboursement des frais directs du duplicata des papiers officiels perdus ou volés à concurrence du montant mentionné dans le Tableau des garanties.

Le remboursement intervient sur présentation de la déclaration de vol ou de perte auprès des autorités locales.

## **8.18 Aide-ménagère en France**

Lorsque l'Assuré a été rapatrié par AXA Assistance dans le cadre de la garantie « Rapatriement médical » si l'Assuré se retrouve seul à son Domicile en France, AXA Assistance recherche et prend en charge les services d'une aide-ménagère à Domicile pendant la durée de son Immobilisation.

L'aide-ménagère aura en charge l'accomplissement des tâches quotidiennes.

AXA Assistance prend en charge **vingt (20) heures maximum dans les quinze (15) jours suivant la date du retour au Domicile avec un minimum de 2 heures consécutives par jour.**

**En aucun cas la prise en charge d'AXA Assistance ne peut excéder la durée de l'Immobilisation au Domicile de l'Assuré.**

**Seule AXA Assistance est habilitée à fixer la durée de présence de l'aide-ménagère après bilan médical.**

La garantie s'applique uniquement :

- lorsque le Domicile de l'Assuré est situé en France,
- la demande est formulée dans les 5 jours suivant le retour de l'Assuré à son Domicile.

## **8.19 Assistance psychologique en France**

En cas de demande d'assistance psychologique suite à un traumatisme survenu à l'Etranger provoqué par un acte de terrorisme, la guerre civile ou étrangère, des émeutes ou par un événement familial grave, d'AXA Assistance met le Bénéficiaire en relation avec un psychologue.

AXA Assistance propose au Bénéficiaire un rendez-vous téléphonique avec un psychologue.

AXA Assistance organise et prend en charge **trois (3) consultations téléphoniques de 30 minutes maximum chacune.**

**Au-delà de ces deux consultations, le coût d'une éventuelle prolongation de l'assistance psychologique reste à la charge du Bénéficiaire.**

**Le coût de la communication téléphonique reste à la charge du bénéficiaire.**

Conditions d'application de la garantie :

- La demande d'assistance psychologique doit être formulée dans un **délai de 3 mois à compter de la date de survenance du traumatisme.**
- Les consultations prises en charge par AXA Assistance sont accordées dans un **délai de 3 mois à compter de la date de survenance du traumatisme.**

# **ARTICLE 9. GARANTIES D'ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER**

## **9.1 Objet de la garantie**

Si l'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'Etranger à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue au cours d'activités de la vie privée, AXA Assistance s'engage à mettre en œuvre les prestations ci-après à son profit :

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

## **9.2 Avance de caution pénale**

AXA Assistance procède à l'avance, après respect par l'Assuré des conditions et modalités prévues au paragraphe 4.2.3 « Mise à disposition d'une avance », de l'éventuelle caution pénale qui serait exigée par les autorités judiciaires locales pour la libération de l'Assuré ou pour lui permettre d'éviter une incarcération, **dans la limite du montant mentionné dans le Tableau des garanties.**

Cette avance sera remise directement à l'autorité judiciaire locale ou à tout organisme ou personne désignée par elle.

L'Assuré est tenu :

- de désigner directement AXA Assistance comme destinataire des fonds en cas de remboursement de la caution décidée par l'autorité judiciaire et, en cas de remboursement qui lui est directement adressé, de restituer immédiatement à AXA Assistance le montant remboursé ;
- de rembourser les fonds avancés dans les trente (30) jours de la décision judiciaire devenue exécutoire ;
- en tout état de cause, de rembourser AXA Assistance dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de versement.

## **9.3 Frais d'avocat**

AXA Assistance prend en charge les frais d'avocat sur place **dans la limite du montant mentionné dans le Tableau des garanties.**

# **ARTICLE 10. GARANTIE FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER**

## **10.1 Assurance des frais médicaux à l'Étranger**

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

### **10.1.1 Objet de la garantie**

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

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

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

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

### **10.1.2 Conditions et montant de la garantie**

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une Atteinte corporelle grave, survenue et constatée à l'Etranger pendant la période de validité de l'adhésion.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'Etranger pendant la période de validité de l'adhésion.

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

La prise en charge d'AXA Assistance par Assuré et par voyage se fait **à concurrence des montants mentionnés dans le Tableau des garanties.**

Dans tous les cas :

- les frais de soins dentaires d'urgence sont limités à 500 € ;**
- une Franchise absolue de 30 € est applicable à chaque dossier.**

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

#### **10.1.3 Modalités d'application**

L'Assuré doit adresser à AXA Assistance les informations et les pièces suivantes :

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

A défaut de fournir toutes ces pièces, AXA Assistance ne pourra procéder au remboursement.

#### **10.1.4 Exclusions spécifiques à l'assurance des frais médicaux à l'Etranger**

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

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

- ✗ engagés dans le pays de Domicile de l'Assuré ;**
- ✗ de vaccination ;**
- ✗ de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;**
- ✗ de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;**

- ✗ de cures, séjours en maison de repos et de rééducation ;**
- ✗ de caisson hyperbare sauf stipulation contraire.**

#### **10.1.5 Avance des frais d'Hospitalisation à l'Etranger**

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

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

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

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

### **ARTICLE 11. GARANTIES D'ASSURANCE**

#### **11.1 Interruption de Voyage**

##### **11.1.1 Objet de la garantie**

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

**L'Assuré est dédommagé si les évènements générateurs définis au paragraphe 11.2.3 de la présente garantie ont fait l'objet d'une intervention exécutée par les services d'AXA Assistance.**

##### **11.1.2 Montant de la garantie**

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

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

L'Assuré est indemnisé **à concurrence du montant mentionné dans le Tableau des garanties.**

##### **11.1.3 Événements générateurs de la garantie**

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

- le rapatriement médical au titre de la garantie « Rapatriement médical »,
- le rapatriement au titre des garanties « Rapatriement en cas de décès » et « Retour des Bénéficiaires »
- le « Retour anticipé » au titre de la garantie du même nom, lorsque l'assistance Formule Étendue a été sélectionnée.

#### **11.1.4 Procédure de déclaration**

**L'Assuré ou un de ses ayants droit, doit adresser à VALEURS ASSURANCES dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage** sa déclaration de sinistre interruption et les raisons qui la motivent en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ? ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

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

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

### **11.2 Perte, vol ou détérioration de Bagages**

#### **11.2.1 Objet**

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

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

#### **11.2.2 Définitions spécifiques**

##### **Bagages**

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

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

##### **Objets de valeur**

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

##### **Objets précieux**

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

##### **Les objets acquis au cours du Voyage**

Les souvenirs, objets et effets personnels.

#### **11.2.3 Montant de la garantie**

La prise en charge par Assuré et par Voyage se fait **à concurrence des plafonds indiqués dans le Tableau des garanties.**

Les Objets de valeur et les objets précieux ne sont couverts **qu'à hauteur de 50 % de la somme assurée indiquée dans le Tableau des garanties.**

Les Objets acquis au cours du Voyage ne sont couverts **qu'à hauteur de 20% de la somme assurée indiquée dans le Tableau des garanties.**

#### **11.2.4 Franchise**

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

#### **11.2.5 Évènements générateurs**

Sont garantis :

- A. La perte ou la destruction de Bagages, d'Objets de valeur ou des Objets acquis au cours du Voyage pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyagiste lors des transports et transferts organisés.
- B. Les vols de Bagages ou d'Objets de valeur ou des Objets acquis au cours du Voyage commis avec effraction dans tout véhicule fermé à clé et clos et en tout état de cause commis entre 7 heures du matin et 21 heures le soir (heure locale).
- C. En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les bagages, les objets de valeurs ou les objets acquis au cours du Voyage soient sous la surveillance directe de l'Assuré, dans sa chambre ou remisés dans une consigne individuelle.
- D. Les objets précieux sont uniquement garantis contre le vol et seulement quand ils sont portés par l'Assuré ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de sa chambre ou dans le coffre de son hôtel.

#### **11.2.6 Procédure de déclaration**

**L'Assuré doit aviser VALEURS ASSURANCES dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage** en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ? » et justifier de la valeur et de l'existence des bagages et des objets assimilés dérobés, perdus ou détériorés.

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

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

**L'Assuré doit également fournir :**

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

#### **Récupération des bagages volés ou perdus**

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

Si la récupération a lieu :

- **Avant le paiement de l'indemnité**, l'Assuré doit reprendre possession desdits objets. AXA Assistance n'est tenu qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que l'Assuré a pu exposer, avec l'accord d'AXA Assistance pour la récupération de ces objets.
- **Après le paiement de l'indemnité**, l'Assuré aura, à dater de la récupération, un délai de trente jours pour opter soit pour la reprise, soit pour le délaissé de tout ou partie des objets retrouvés. En cas de non-respect de ce délai, les biens deviendront la propriété d'AXA Assistance.

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

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

#### **11.2.7 Indemnisation**

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

L'indemnité est calculée :

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

#### **11.2.8 Exclusions spécifiques à la garantie assurance bagages et objets acquis au cours du Voyage :**

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

- ✗ les vols et destructions de bagages survenant au Domicile de l'Assuré ;
- ✗ les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, titres de transport, documents, papiers d'affaires, cartes magnétiques, cartes de crédit, passeports et autres pièces d'identité ;
- ✗ le matériel à caractère professionnel ;
- ✗ les parfums, denrées périssables, cigarettes, cigares, vins, alcools et spiritueux et d'une manière générale les produits alimentaires ;
- ✗ les médicaments ;
- ✗ les prothèses de toute nature, appareillage, lunettes et verres de contact, matériel médical, sauf s'ils sont détériorés dans le cadre d'un Accident corporel grave ;
- ✗ les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant pas les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé ;
- ✗ les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques ;
- ✗ les autoradios ;
- ✗ les tableaux, objets d'art et de fabrication artisanale, les antiquités et les instruments de musique ;
- ✗ les CD, jeux vidéo et leurs accessoires ;
- ✗ tout matériel de sport à l'exception des fusils et des clubs de golf ;
- ✗ les 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 voyagiste ou hôtelier ;
- ✗ les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants ;
- ✗ les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine ;

- ✗ la destruction due à l'influence de la température ou de la lumière ou résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés ;**
- ✗ la détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches ;**
- ✗ la détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol ;**
- ✗ tout préjudice commis par le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions ;**
- ✗ la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestration, ordonnés par toute autorité publique.**

## 11.3 Retard de livraison de Bagages

### 11.3.1 Objet

La garantie a pour objet le dédommagement de l'Assuré dans le cas où ses bagages ne lui seraient pas remis à l'aéroport ou à la gare de destination du trajet aller de son Voyage ou s'ils lui étaient restitués avec plus de 24 heures de retard à condition qu'ils aient été dûment enregistrés et placés sous la responsabilité du transporteur pour être acheminés simultanément avec l'Assuré.

### 11.3.2 Montant de la garantie

L'Assuré est indemnisé pour ses dépenses de première nécessité (vêtements de rechange, objets de toilette). La prise en charge d'AXA Assistance par Assuré et par Voyage se fait **à concurrence du montant indiqué dans le Tableau des garanties quel que soit le nombre de retards constatés. En aucun cas cette garantie ne couvre les conséquences d'un retard de livraison des Bagages lors du trajet retour.**

### 11.3.3 Procédure de déclaration

**L'Assuré doit immédiatement déclarer le retard de ses bagages auprès de toute personne compétente de la compagnie de transport et aviser VALEURS ASSURANCES dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ? ».**

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

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

### 11.3.4 Exclusions spécifiques à la garantie retard de livraison de bagages

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

- ✗ la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestration, ordonnés par toute autorité publique ;**
- ✗ les remboursements pour des objets de première nécessité achetés plus de 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport ou achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur ;**

- ✗ les retards survenus pendant le retour au Domicile de l'Assuré, y compris pendant les correspondances.

## 11.4 Frais de recherche et de secours

### 11.4.1 Objet de la garantie

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

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

### 11.4.2 Règlement des frais de recherche et de secours directement

AXA Assistance peut procéder au règlement direct de ces frais pour le compte de l'Assuré auprès des organismes de secours **dans la limite des plafonds indiqués au Tableau des garanties**.

### 11.4.3 Montant de la garantie et limitation

Le montant de la garantie par Assuré est **limité au plafond indiqué au Tableau des garanties. Dans tous les cas les frais de recherches sont limités à soixante (60) heures par événement**.

### 11.4.4 Procédure de déclaration

**L'Assuré ou toute personne agissant en son nom doit aviser AXA Assistance dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage** en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ? ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

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

### 11.4.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance frais de recherche et de secours

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

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

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

## ARTICLE 12. GARANTIES COMPLEMENTAIRES

### Pack Incidents de Voyage

#### 12.1 Départ aérien différé

##### 12.1.1 Objet de la garantie

Si l'une des causes d'annulation garanties ne provoque qu'un retard du départ de l'Assuré et si son titre de transport n'est pas revalidable, AXA Assistance rembourse à l'Assuré les frais engagés pour rejoindre sa destination.

##### 12.1.2 Montant de la garantie

Cette garantie est limitée au montant des frais qui auraient été facturés par l'organisateur de Voyages si l'Assuré avait annulé son Voyage le jour où il a eu connaissance de l'empêchement. L'Assuré doit en avertir immédiatement AXA Assistance. L'Assuré doit restituer à AXA Assistance les titres de transport non utilisés et lui adresser les justificatifs originaux des frais de transport engagés.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Annulation de Voyage » et « Retard d'avion ».

#### 12.2 Retard d'avion

##### 12.2.1 Définitions spécifiques

###### **Confirmation de vol**

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

Les modalités sont définies au niveau des conditions de vente de l'organisateur de Voyage.

###### **Retard d'avion**

Décalage entre l'heure de départ annoncée sur le billet de l'Assuré ou sur son bulletin d'adhésion et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose le voyagiste ou la compagnie aérienne, selon les conditions générales de vente.

###### **Trajet**

Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet de l'Assuré ou sur son bulletin d'adhésion quel que soit le nombre de vols empruntés, seul le trajet aller est pris en compte.

###### **Vol régulier**

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'Official Airlines Guide.

###### **Vol non régulier de type charter**

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

##### 12.2.2 Objet de la garantie

Si le retard d'avion par rapport à l'heure de départ initiale mentionnée sur le titre de transport de l'Assuré est supérieur à :

- 3 heures pour un vol régulier ;
- 6 heures pour un vol non régulier de type charter ;

AXA Assistance indemnise l'Assuré pour les frais imprévus qu'il a dû engager sur place (rafraîchissements, repas, hébergement à l'hôtel et transferts locaux entre l'aéroport et l'hôtel).

Cette garantie est acquise sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du Voyage.

En cas de contestation,

- Pour les Vols réguliers, « l'Official Airlines Guide » servira de référence afin de déterminer l'horaire des vols et correspondances.
- Pour les vols charters, les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet Assuré.

#### **12.2.3 Montant de la garantie**

L'Assuré est indemnisé par heure de retard par personne et par trajet (aller uniquement) à concurrence du montant mentionné par Bénéficiaire et par heure de retard dans le Tableau des garanties sans pouvoir excéder le plafond maximum par Bénéficiaire également mentionné dans le Tableau des garanties.

Le plafond par événement est fixé dans le Tableau des garanties.

#### **12.2.4 Franchise**

Pour les vols réguliers : **Franchise relative de 3 heures**

Pour les vols non réguliers de type charter : **Franchise relative de 6 heures**

#### **12.2.5 Procédure de déclaration**

**L'Assuré doit aviser VALEURS ASSURANCES dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage** en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre ?».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro de Contrat ;
- date de départ et de retour du Voyage ou du séjour ;
- une attestation du transporteur précisant la nature et la durée du retard, le numéro de vol, les heures initialement prévues pour l'arrivée du vol et l'heure réelle d'arrivée ;
- l'original de la carte d'embarquement ;
- les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

#### **12.2.6 Exclusions spécifiques à la garantie Retard d'avion**

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

- ✗ tout retard survenant sur le trajet retour ;
- ✗ tout retard dû à un retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné :
  - soit par les autorités aéroportuaires,
  - soit par les autorités de l'aviation civile,
  - soit par un organisme similaire ;
- ✗ tout retard annoncé plus de 24h avant la date de départ ;
- ✗ tout retard dû à la non admission à bord consécutive au non-respect de l'heure d'enregistrement des bagages et / ou de présentation à l'embarquement ;
- ✗ tout refus d'embarquement suite à sur-réservation ;
- ✗ tout manquement du vol sur lequel la réservation de l'Assuré était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- ✗ tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de Voyages en application des titres VI et VII de la loi N°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Annulation de Voyage », « Départ aérien différé ».

## EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

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

- ✗ résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- ✗ de Dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ;
- ✗ de la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions ;
- ✗ de la pratique, à titre professionnel, de tout sport ;
- ✗ de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- ✗ de la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton ou de la spéléologie sauf stipulation contractuelle contraire ;
- ✗ de la pratique des sports aériens ;
- ✗ de la chasse aux animaux dangereux,
- ✗ d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- ✗ de la pratique, à titre professionnel, de tout sport et à titre amateur des sports aériens, de défense, de combat ;
- ✗ du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- ✗ d'effets nucléaires radioactifs ;
- ✗ des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ;
- ✗ d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- ✗ de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, actes de terrorisme ou attentats, pirateries ;
- ✗ de tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclone, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique ;
- ✗ d'épidémies ;
- ✗ d'effets de la pollution et Catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences, sauf stipulation contractuelle contraire.

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

- ✗ les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec l'Assuré ;
- ✗ les frais non justifiés par des documents originaux ;
- ✗ les frais engagés par l'Assuré pour la délivrance de tout document officiel ;
- ✗ toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

## Partie 3. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

### ARTICLE 13. SANCTION EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

#### 13.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhérent l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

#### 13.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du Sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus de l'Adhérent l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

### ARTICLE 14. LIMITATION DE RESPONSABILITE

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

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

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

### ARTICLE 15. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

## PARTIE 4. CADRE JURIDIQUE

### ARTICLE 16. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

- (a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente notice. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin ;
- (b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- (c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- (d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- (e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- (f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- (g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

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

Délégué à la Protection des données  
 AXA Assistance  
 8-10 rue Paul Vaillant Couturier  
 92240 Malakoff

Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

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

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera son consentement. L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

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

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

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

Délégué à la protection des données

AXA Assistance  
8-10 rue Paul Vaillant Couturier  
92240 Malakoff

Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

## **ARTICLE 17. SUBROGATION**

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

## **ARTICLE 18. SANCTION ET EMBARGOS**

AXA Assistance ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique

## **ARTICLE 19. PRESCRIPTION**

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

Ce délai ne court :

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

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

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

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

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

La prescription est également interrompue par :

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

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

## ARTICLE 20. RECLAMATIONS ET MEDIATION

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du Contrat, le Bénéficiaire peut s'adresser à AXA Assistance l'adresse :

AXA Partners - Service Gestion Relation Clientèle  
8-10 rue Paul Vaillant Couturier  
92240 Malakoff

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : [www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact)

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

Si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

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

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

## ARTICLE 21. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est établi en langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

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

## ARTICLE 22. AUTORITE DE CONTROLE

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

La succursale française d'Inter Partner Assistance est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

\*\*\*\*\*