

MULTIRISQUES

Contrat n° AX2020250

VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE PENDANT VOTRE SÉJOUR

Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE à l'écoute 24 Heures sur 24 :

Tél. : +33 1 70 77 04 16

**En cas d'incident pendant votre séjour, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention la Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE.
Un numéro de dossier sera attribué qui seul justifiera une prise en charge des interventions**

Pour déclarer vos sinistres Accident de voyage et Responsabilité Civile Voyageur

Vous devez contacter AXA ASSISTANCE

+33 1 70 77 04 16

Pour déclarer vos sinistres assurances Annulation, Départ et Retour Manqué, Bagages, Retard de transport, Interruption de séjour, Voyage de remplacement

Connectez-vous sur le site de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME :

www.gestion.presenceassistance.com

- Complétez le champ « numéro de votre dossier voyage » avec le numéro de dossier figurant sur votre facture d'inscription.
- Complétez le champ « nom du voyageur principal » par vos noms et prénoms.
- Remplissez le formulaire de déclaration de sinistre qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail mentionnant votre numéro de dossier et l'ensemble des pièces à fournir.
- AXA Assistance 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. De même, AXA Assistance se réserve le droit de soumettre l'Assuré à un contrôle médical, les coûts de ce contrôle restent à la charge d'AXA Assistance. La demande sera adressée à l'Assuré par lettre recommandée avec avis de réception.

Par l'intermédiaire de ce site vous pourrez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier en temps réel.

***Pour toute information concernant le détail des garanties vous pouvez contacter
PRESENCE ASSISTANCE par mail à relationclients@presenceassistance.com***

TABLEAU DES GARANTIES

Frais d'Annulation de Voyage

Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage	Plafond de garantie	Franchise
Annulation pour maladie grave (y compris maladie due à une épidémie ou un virus), accident corporel grave ou décès de l'assuré, de son conjoint, son concubin, d'un frère, sœur, beau-père, belle-mère, beau-frère, belle-sœur ou ascendant et descendant 2eme degré ne voyageant pas.	15 000 € par personne/ 135 000 € par événement	Voyage de 0 à 2500€ par personne : 50€ par personne Voyage au-delà de 2500 € jusqu'à 10000 € par personne : 10 % du montant du sinistre avec un minimum de 50 € par personne
Annulation Tout Sauf : annulation pour tout autre motif et/ou toute autre personne que celles prévues ci-dessus		20 % du montant du sinistre avec un minimum de 100 € par personne

Départ manqué – Retour manqué

	Plafond de garantie	Franchise
Indemnisation maximum en cas de départ ou retour manqué	Indemnité maximum : 1 000 € par personne, 10 000 € par événement	Sans franchise

Assistance Rapatriement

	Plafond de garantie	Franchise
Rapatriement medical	Frais réels	
Prolongation de séjour à l'hôtel y compris lorsque l'assuré est mis en quarantaine dans le pays de	150 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées	
Prolongation de séjour à l'hôtel suite à un confinement ou un manque de transport lié à des raisons sanitaires dans le pays de destination	150 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées	
Prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche de l'assuré	150 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées	
Présence d'un proche si hospitalisation de plus de 7 jours	Billet aller-retour 150 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées	
Frais de rapatriement du corps en cas de décès	Frais réels	
Frais funéraires	2 500 € par personne	
Retour des membres de la famille en cas de décès de l'assuré	Billet retour simple	
Retour prémature	Billet retour simple	
Frais médicaux à l'étranger	150 000 € par personne 1 000 000 € par événement	150 € par personne (frais médicaux uniquement)

ASSISTANCE RAPATRIEMENT (SUITE)	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement des soins dentaires d'urgence	150 € par personne	
Assistance aux enfants mineurs	Billet aller-retour	
Frais de secours, recherche et sauvetage	4 500 € par personne 8 000 € par événement	
Avance de fonds	1 500 € par personne	
Envoi de médicaments	Recherche et envoi	
Transmission de messages urgents	Frais réels	
Assistance Juridique	5 000 € par personne	
Avance de la caution pénale	10 000 € par personne	
Maximum par événement de la garantie assistance rapatriement	1 500 000 €	

Bagages

	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré A/ Sur présentation de justificatif Ou B/ Non-présentation de justificatif	A/ 2 000 € par personne Plein par événement : 10 000 € B/ 150 € forfaitaire par personne Plein par événement : 750 €	A/ 45 € par dossier B / Sans franchise
Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets de valeur	500 € par personne	50 € par personne
Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets personnels	1 000 € par personne	50 € par personne
Dépenses justifiées de première nécessité en cas de retard de livraison A/ Sur présentation de justificatifs d'achat Ou B/ Non-présentation de justificatifs d'achat	A/ 300 € par personne B/ 50 € forfaitaire par personne	24 heures
Frais de réfection des papiers d'identité	200 € par personne	Sans franchise

Interruption de Séjour

	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement au prorata temporis à valoir en bon d'achat dans l'agence de voyage de l'achat initial	10 000 € par personne 100 000 € par événement	Sans franchise

Voyage de Remplacement

	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement maximum voyage de remplacement	2 500 € par personne 25 000 € par événement	Sans franchise

Accident de voyage

	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré	15 000 € par personne Plein par événement : 150 000 €	Incapacité inférieure ou égale à 10 %

Responsabilité Civile du Voyageur

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

Retard de Transport

	Plafond de garantie	Franchise
Indemnisation des frais engagés sur place	30 € par Assuré et par heure de retard avec un maximum de 150 € par personne	3 heures

DISPOSITIONS GENERALES

COORDONNEES DE L'ASSUREUR

Les garanties du Contrat sont supportées par la succursale irlandaise de la société **Inter Partner Assistance SA**, une société anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 boîte 1 Avenue Louise, 1050, Bruxelles, Belgique.

Inter Partner Assistance, succursale irlandaise de Inter Partner Assistance SA, est située au 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande (numéro d'enregistrement 906006), et exerce son activité sous l'autorité de la Banque Centrale d'Irlande. En qualité d'entreprise d'assurance de droit belge, Inter Partner Assistance est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 –1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – www.bnb.be).

Certaines des garanties du Contrat, notamment le traitement et la protection des données, sont supportées par **AXA Travel Insurance** (numéro d'enregistrement 426087), située au 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande.

Toutes ces sociétés font partie du Groupe AXA Assistance.

Toute **demande d'assistance** s'effectue auprès de la Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE au numéro de téléphone suivant : +33 1 7077 0416.

Les **déclarations de Sinistre** se font sur le site du prestataire de déclaration en ligne PRESENCE ASSISTANCE TOURISME à l'adresse suivante : www.gestion.presenceassistance.com.

DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION :

Les termes contenus dans le Contrat qui ne seraient pas définis par ailleurs aux termes du Contrat, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

Accident : Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par un médecin.

Accident Grave : Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par un médecin et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

Assuré : toute personne physique ou groupe désigné aux Conditions Particulières sous cette qualité

Assureur : Société supportant les garanties du Contrat, à savoir :

- la société **Inter Partner Assistance SA**, par sa succursale irlandaise, située au 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande (numéro d'enregistrement 906006), sous l'autorité de la Banque Centrale d'Irlande. Inter Partner Assistance est une succursale de Inter Partner Assistance SA, une société belge, située 166 boîte 1 Avenue Louise, 1050, Bruxelles, sous l'autorité de la Banque Nationale de Belgique.

- la société **AXA Travel Insurance** (numéro d'enregistrement company number 426087), située au 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande, pour certaines garanties du Contrat (le traitement et la protection des données).

Toutes ces sociétés font partie du Groupe AXA Assistance.

Attentat : Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel l'Assuré séjourne, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public. Cet Attentat devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères français.

Bagages : Le sac ou la valise de l'Assuré ainsi que tout article se trouvant dans son bagage à l'exception des Objets Personnels, Objets Précieux, des effets vestimentaires portés par l'Assuré et des articles mentionnés au paragraphe « exclusions » du chapitre « bagages ».

Catastrophe Naturelle : Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.

Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE : service d'assistance mis en œuvre par Axa Assistance.

Contrat : la police d'assurance composée des présentes dispositions générales et particulières ainsi que les Conditions Particulières le cas échéant. Les dispositions particulières prévalent sur les dispositions générales.

Domicile : Le lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré. En cas de litige, l'adresse fiscale est considérée comme le Domicile.

Dommages Corporels : Les atteintes corporelles accidentelles causées aux Tiers ;

Dommages Matériels et Immatériels : Les détériorations ou destructions accidentelles d'un bien matériel, et tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit.

DOM-ROM, COM et Collectivités sui generis habités : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie française, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

Durée des Garanties : Les garanties sont valables pour la durée du Voyage indiquée sur le contrat de vente ou la facture d'inscription au Voyage avec un maximum de 90 jours consécutifs maximum.

Epidémie

Apparition d'un grand nombre de malades dans un lieu donné suite à une maladie

Espace Economique Européen : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque.

Evénement : Tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du Contrat.

Frais Funéraires : Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagement spécifique au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil de modèle simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, **à l'exclusion des frais d'inhumation et de cérémonie.**

Frais de Recherche : Frais des opérations effectuées par les sauveteurs et organismes de secours, autres que les personnes avec lesquelles l'Assuré voyage, se déplaçant spécialement dans l'objet de rechercher l'Assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

Frais de Secours / Sauvetage : Frais de transport après Accident (une fois que l'Assuré est localisé) depuis le point où survient l'Accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

Frais Médicaux : Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie.

Frais de Transport : Titres de transport émis par une compagnie de transport régulière ou charter ou un moyen de transport affrété spécialement pour le retour de l'Assuré. Les transferts par bus entre un aéroport et le lieu de séjour de l'Assuré ne sont pas concernés.

Franchise : Montant qui reste à la charge de l'Assuré en cas de Sinistre.

Grève : Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications.

Hospitalisation : séjour de plus de 48 H consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé

Maladie : Toute altération de santé ou toute atteinte corporelle constatée par un médecin.

Maladie Grave : Toute altération de santé constatée par un médecin, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.

Membres de la Famille : Conjoint de droit ou de fait, ascendants ou descendants jusqu'au 2^e degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles de l'Assuré.

Objets Acquis en Cours de Voyage : Tout objet acheté pendant la Durée des Garanties du Contrat.

Objets Personnels : Appareil photo, caméscope, PDA, console de jeux portable, lecteurs multimédia, portable informatique. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

Objets Précieux : Bijoux, montres, fourrures.

Pandémie

Propagation mondiale d'une maladie.

Quarantaine

Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

Sinistre : Réalisation d'un Événement prévu au Contrat. Constitue un seul et même Sinistre, l'ensemble des réclamations se rattachant à un même Événement.

Souscripteur : L'organisme ou la personne morale ou physique, domicilié en France ou dans les DOM ROM, COM et Collectivités *sui generis*, qui a souscrit ce Contrat.

Tarif Famille : s'applique pour toute souscription d'au moins 3 personnes avec un maximum de 6 personnes de la même famille ainsi définie : Parents et enfants fiscalement à charge ou en lieu et place des parents, grands-parents et petits enfants. L'ensemble des participants devant figurer sur le même bulletin de d'inscription ou la même facture de prestations de l'organisateur du voyage. Les groupes et les GIR (Groupes Individuels Regroupés) ne peuvent pas bénéficier de cette tarification.

Tarif Tribu : s'applique pour toute souscription d'au moins 3 personnes maximum 9 personnes (avec ou sans lien de parenté), figurant sur le même bulletin d'inscription ou la même facture de prestations de l'organisateur du voyage. Les groupes et les GIR (Groupes Individuels Regroupés) ne peuvent pas bénéficier de cette tarification.

Territorialité : Monde entier.

Tiers : Toute personne physique ou morale à l'exclusion du Souscripteur, de l'Assuré, des Membres de la Famille de l'Assuré, des personnes l'accompagnant et de ses préposés.

Vétusté : Dépréciation d'un bien résultant de l'usage et du temps. Cet abattement est déduit du montant de l'indemnité.

Vol Caractérisé : Vol commis par un Tiers, avec violence ou effraction, prouvée et constatée comme tel par une autorité compétente.

Voyage : Transport et séjour garanti par le Contrat.

DELAI DE SOUSCRIPTION

Pour être valide, le présent contrat doit être impérativement souscrit simultanément à l'inscription au voyage. Par dérogation, la souscription du présent contrat pourra avoir lieu dans les 7 jours qui suivent l'inscription au voyage, mais dans ce cas un délai de carence de 10 jours sera appliqué à compter de la date de souscription.

Toutefois, si l'annulation de voyage est due à une modification ou une suppression de congés payés par l'employeur ou au vol de papiers d'identité, le sinistre sera pris en compte uniquement si la souscription est SIMULTANEE à l'inscription au voyage.

LIMITATION D'ENGAGEMENT DE L'ASSUREUR

Les interventions que l'Assureur est amené à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

L'Assureur ne peut être tenu responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de Grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, Attentat, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.

Les prestations non demandées en cours de Voyage ou non organisées par l'Assureur ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.

L'Assureur décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'Assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.

CLAUSE DE SANCTION ET D'EMBARGO

Nonobstant toute stipulation contraire du présent Contrat, il est appliqué ce qui suit :

Si une loi ou réglementation, applicable à Inter Partner Assistance à la prise d'effet du présent Contrat ou devenant applicable à tout moment après la prise d'effet, prévoit que la couverture fournie aux Assurés au titre du présent Contrat est ou serait illicite parce qu'elle enfreint un embargo ou une sanction, Inter Partner Assistance ne sera pas tenue de fournir aux Assurés cette couverture de quelque manière que ce soit, dans la mesure où cela enfreindrait cette loi ou réglementation.

Lorsqu'il est légal pour Inter Partner Assistance de fournir une couverture au titre du présent Contrat mais que le règlement d'un sinistre pourrait enfreindre un embargo ou une sanction, Inter Partner Assistance s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'obtenir l'autorisation nécessaire pour effectuer ce paiement.

Si la loi ou la réglementation devient applicable pendant la Durée du présent Contrat et limite la capacité d'Inter Partner Assistance à fournir la couverture telle que spécifiée dans le premier paragraphe, le Souscripteur et Inter Partner Assistance pourront résilier le présent Contrat conformément à la réglementation en vigueur, sous réserve, pour Inter Partner Assistance de respecter un préavis minimum de trente (30) jours. En cas de résiliation aussi bien par le Souscripteur que par Inter Partner Assistance, Inter Partner Assistance conservera sa part de prime au prorata de la période pendant laquelle le Contrat a été en vigueur.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Les garanties de l'Assureur ne peuvent être engagées dans les cas suivants :

- **Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;**
- **Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'Assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;**
- **Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;**
- **L'inobservation consciente par l'Assuré des lois et règlements en vigueur de l'État du lieu de séjour ;**
- **Suicide ou tentative de suicide de l'Assuré, automutilation ;**
- **Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;**
- **Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;**
- **Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;**
- **Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du Contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités du pays de départ, de transfert ou de destination ;**
- **Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, Grèves, actes de terrorisme ou sabotage ;**
- **Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert ou de destination ;**
- **Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi N° 86-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles ;**
- **Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;**
- **Accidents résultant de la pratique de sports par l'Assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions ;**
- **Alpinisme de haute montagne à partir de 3000 mètres, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du ski hors-piste, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes ;**
- **Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;**
- **La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant ;**
- **Le défaut d'aléa ;**
- **Les gestes commerciaux ;**
- **Non-conformité de la validité des pièces d'identité nécessaire au Voyage ;**
- **L'acte de négligence de la part de l'Assuré ;**
- **Les voyages effectués contre l'avis du Ministère des Affaires Etrangères ;**
- **Toute réclamation liée à des restrictions de voyage résultants directement d'une déclaration de pandémie par l'OMS ou d'un événement connu au moment de l'achat du séjour**
- **Enfin sont exclus les évènements survenus en Iran, Irak, Afghanistan, Corée du Nord, Syrie, Crimée.**

PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà Bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation au présent Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Souscripteur a 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 ;
- le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat ;

- ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par courrier à l'adresse suivante, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau Contrat :

Présence Assistance Tourisme
55 Bis rue Edouard Vaillant
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE
Tel : +33 (0) 1 55 90 47 51

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

Toutefois, dès lors que le Souscripteur a déclaré un Sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation

Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues dans son contrat.

DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE

En cas de vente à distance, le Souscripteur/l'Assuré peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de réception des Conditions générales, lesquelles sont présumées reçues par le Souscripteur/l'Assuré deux (2) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription. Si le Souscripteur/l'Assuré n'a pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, il doit se rapprocher de Présence Assistance Tourisme.

L'exemple de formulaire de renonciation est à envoyer soit par lettre à l'adresse postale :

Présence Assistance Tourisme
55 bis rue Edouard Vaillant
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE

Exemple de formulaire :

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au Contrat.

FORMULAIRE DE RENONCIATION

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au Contrat XXXX, dont le N ° de souscription est le :

Nom du souscripteur	Prénom du Souscripteur
Date	Signature du Souscripteur

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE OU NON INTENTIONNELLE

Conformément aux dispositions de l'article L. 113-8 du Code des assurances, le Contrat est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'Assuré a été sans influence sur le sinistre. Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

Conformément aux dispositions de l'article L. 113-9 du Code des assurances, en cas d'omission ou de déclaration inexacte de l'Assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie, constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'Assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas où l'omission ou la déclaration inexacte de l'Assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'est constatée qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

CESSATION DE LA SOUSCRIPTION

La souscription et les garanties cessent :

- en cas d'exercice, par le souscripteur, de son droit à renonciation, à la date d'envoi de la lettre de renonciation, le cachet de la poste faisant foi ;
- en cas de non-paiement de la prime, en application des dispositions de l'article L 113-3 du Code des assurances ;
- dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

EXPERTISE

Les dommages aux biens garantis sont évalués de gré à gré ou, à défaut, par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties choisit un expert ; si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert ; les trois experts opèrent en commun à la majorité des voix.

Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par l'autorité judiciaire compétente. Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties, ou d'une seulement, l'autre partie ayant été convoquée par lettre recommandée.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert ; les honoraires du tiers expert et les frais de sa nomination s'il y a lieu, sont prise en charge à parts égales par l'Assureur et par l'Assuré.

RECOURS CONTRE LES TIERS RESPONSABLES

L'Assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de cette indemnité dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage.

Toutefois, cette subrogation ne s'applique pas aux indemnités forfaitaires garanties en cas de décès ou d'incapacité permanente de l'Assuré.

RECLAMATION ET MEDIATION

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et/ou les Assurés s'adresse(nt) en priorité à Presence Assistance tourisme afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées :

Presence Assistance Tourisme
en écrivant à reclamation@presenceassistance.com

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties le Souscripteur et/ou les Assurés peut/peuvent adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Travel Insurance
Head of Customer Care,
The Quadrangle
106-118 Station Road
Redhill, RH1 1PR
Royaume-Uni

customer.support@axa-travel-insurance.com

Axa Travel Insurance 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.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Souscripteur et/ou les Assurés peut/peuvent 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

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant :

www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf

PRESCRIPTION

Conformément à l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du Contrat sont prescrites par 2 ans à compter de l'Événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive 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 de l'Assuré contre **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 10ans 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 L. 114-2 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 prime ou par l'Assuré à **l'assureur** en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L. 114-3 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.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En qualité de responsable conjoints de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'Inter Partner Assistance et de Presence Assistance Tourisme 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, Inter Partner Assistance pourra :

- Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'Inter Partner Assistance, l'Assuré consent à ce qu'Inter Partner Assistance utilise ses données à cette fin ;
- Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'Inter Partner Assistance, au personnel d'Inter Partner 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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
- Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'Inter Partner Assistance et autres communications relatives au service clients.
- 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.

Inter Partner 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, Inter Partner Assistance met en

oeuvre 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 :

Data Protection Officer
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR
United Kingdom

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, Inter Partner Assistance doit solliciter 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'Inter Partner Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'Inter Partner Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à Inter Partner 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'Inter Partner 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 Inter Partner Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

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

Data Protection Officer
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR
United Kingdom

Email : dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

L'intégralité de **notre** politique de confidentialité est disponible sur le site : www.axa-assistance.com/en.privacypolicy ou sous format papier, sur demande.

LOI APPLICABLE

Le Contrat est soumis à la loi française.

AUTORITE DE CONTROLE

Inter Partner 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.bnb.be). La succursale irlandaise d'Inter Partner Assistance est soumise au contrôle de la Central Bank of Ireland, située North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3.

DISPOSITIONS PARTICULIERES

FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'Assureur prend en charge le remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du Voyage en application de ses Conditions Générales de vente lorsque cette annulation, notifiée **AVANT LE DÉPART**, est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance de l'un des événements suivants qui empêche l'Assuré de réaliser le Voyage prévu :

A/ L'Assureur intervient en cas de Maladie Grave y compris une maladie due au COVID ou à toute maladie à caractère infectieux ou Accident de l'Assuré ou d'un Membre de la Famille de l'Assuré constaté par une autorité médicale et l'empêchant de réaliser le Voyage prévu.

L'Assureur intervient en cas de décès de l'Assuré ou d'un Membre de la Famille de l'Assuré.

B/ La garantie est également acquise à l'Assuré si son départ ou l'exercice des activités prévues pendant son séjour sont empêchés par un Evénement imprévisible au jour de la souscription du Contrat, indépendant de la volonté de l'Assuré et pouvant être justifié, déduction faite des montants des Franchises indiqués au Tableau de Garanties.

Cependant, la garantie n'est acquise, pour les causes ci-après, que dans les conditions précisément décrites ci-dessous :

- Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre Voyage, à condition que les démarches aient été effectuées par l'Assuré dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à son départ, et sous réserve qu'il ait fourni l'ensemble des justificatifs demandés par les autorités administratives de ce pays.
- La convocation de l'Assuré par une administration à une date se situant pendant le Voyage prévu à condition qu'elle ait un caractère impératif, imprévu et non reportable.
- La convocation de l'Assuré à un examen scolaire ou universitaire à une date se situant pendant la durée du Voyage, à condition que cette convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- La modification de la date des congés accordés par écrit par l'employeur de l'Assuré avant son inscription au Voyage.
- L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré par l'Assuré prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le Voyage, alors que l'assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat.
- La mutation professionnelle, non disciplinaire, à condition qu'elle oblige l'Assuré à déménager pendant la durée du Voyage ou dans le mois précédant le Voyage et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.
- L'hospitalisation (d'au moins 2 jours) ou le décès de l'animal domestique de compagnie de l'Assuré à condition qu'elle intervienne dans les 3 jours précédant le départ de l'Assuré, et que l'Assuré apporte la preuve de la propriété de l'animal (carnet de santé vétérinaire, de vaccination, tatouage, etc.).
- La séparation du couple de l'Assuré par divorce, la demande de dissolution de PACS et la cessation du concubinage notoire à condition de présenter la preuve de la procédure de divorce ou de la demande de dissolution du PACS ou de tous documents justifiant de la cessation de vie commune.
- Avant le départ, la mise en quarantaine décidée par les autorités du pays de domicile ou la mise en quarantaine obligatoire à l'arrivée décidée par les autorités du pays de destination, à condition que les décisions de mise en quarantaine ne soient pas connues au moment de l'inscription ou de la souscription au contrat d'assurance.
- A l'aéroport de départ, si l'accès à l'avion est refusé suite à un contrôle thermique (ou autre contrôle sanitaire) mis en place par les autorités ou la compagnie aérienne, prise en charge des prestations non remboursables (à l'exclusion du billet d'avion dont l'accès a été refusé)

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

A / et B / ANNULATION DES PERSONNES ACCOMPAGNANT L'ASSURE

Du fait de votre annulation, l'Assureur prend également en charge le remboursement des frais d'annulation de toute personne devant accompagner l'Assuré (maximum 9 personnes), inscrite en même temps que l'Assuré, et assurée par ce même Contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Toutefois si elle souhaite maintenir sa participation au Voyage, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge uniquement si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par l'Assureur et si le montant de l'indemnité est inférieur ou égal au montant des frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre, Franchise déduite.

Si pour un Evénement garanti l'Assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son Voyage, l'Assureur prendra en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (tour opérateur, compagnie aérienne). Le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre.

ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondant, la garantie prend effet dès la souscription du présent contrat et expire au moment du départ sur le lieu de convocation prévu par l'organisateur du voyage, ou à la remise des clés en cas de location.

ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées dans la limite maximum du barème fixé au tableau des garanties suite à l'annulation du voyage.

Les frais de dossier, la prime d'assurance, les taxes remboursables à l'agence de voyage ou à l'assuré par le transporteur ou tout organisme collecteur et les frais de visa ne sont pas remboursables.

ARTICLE 4 - FRANCHISE

Dans tous les cas, l'Assureur indemnisera l'Assuré sous déduction d'une Franchise dont le montant est spécifié aux Tableau des Garanties (en cas de séjour locatif, il sera déduit une seule franchise quel que soit le nombre d'occupants).

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

Tous les Evénements non indiqués dans l'ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE sont exclus.

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

- A 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 ;
- A tout Evénement survenu entre la date d'inscription au Voyage et la souscription du Contrat ;
- Au décès d'un Tiers non assuré par le Contrat lorsque le décès intervient plus de 30 jours avant le départ ;
- A toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du Voyage de l'Assuré ;
- Au simple fait que la destination du Voyage de l'Assuré est déconseillée par le Ministère des Affaires étrangères français ;
- A tout Evénement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application des articles L.211-1 et suivants du Code du Tourisme ;
- A la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, à la non-conformité de la pièce d'identité nécessaire au Voyage ;
- A une maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.
- Le remboursement de tout ou partie du voyage de la part de l'organisateur du voyage et/ou de la compagnie de transport, et ce quel que soit le mode de remboursement (virement, cash, à valoir, voucher...)

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré ou ses ayants-droit doivent :

- Aviser l'entreprise auprès de laquelle l'Assuré a acheté sa prestation dès la survenance du Sinistre. Si l'Assuré annule tardivement **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'Evénement,
- Aviser **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** 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 l'Assureur,
- Adresser à **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.

Sans la communication au médecin-conseil de l'Assureur des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être traité.

Il est expressément convenu que l'Assuré accepte par avance le principe d'un contrôle de la part du médecin-conseil de l'Assureur. Dès lors, si l'Assuré s'y oppose sans motif légitime il perd droit à la garantie

PRESENCE ASSISTANCE TOURISME se réserve le droit de réclamer le billet de transport initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par l'Assureur aérienne.

DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

DEPART MANQUÉ

Si un Evénement imprévisible et indépendant de la volonté de l'Assuré, pouvant être justifié l'empêche d'emprunter le transport prévu par l'organisateur du Voyage pour se rendre à destination, l'Assureur rembourse, dans la limite fixée au tableau des montants de garantie, le prix du billet que vous avez été obligé de racheter pour rejoindre votre destination (si votre titre de transport initial n'est pas modifiable) dans les 24 H ou par le premier vol disponible.

En aucun cas le montant de la prise en charge ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation.

RETOUR MANQUÉ

Si suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté pouvant être justifié, vous manquez une correspondance sur votre trajet retour (compagnie aérienne ou transporteur différent pour les deux tronçons), nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour votre permettre de rejoindre la destination finale figurant sur votre contrat de vente.

Pour un même Voyage, l'Assuré peut bénéficier de la garantie départ manqué et retour manqué. Toutefois, le remboursement sera limité pour ces deux garanties au montant maximum figurant au Tableau des Garanties.

ARTICLE 2 – EFFET DE LA GARANTIE

La garantie départ manqué prend effet le jour du départ figurant sur le contrat de vente et expire dès l'embarquement pour la destination finale (à l'aller).

La garantie retour manqué prend effet le jour du retour figurant sur le contrat de vente et expire dès que vous embarquez pour effectuer le dernier trajet en correspondance prévu sur le contrat de vente.

ARTICLE 3 - EXCLUSIONS

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

Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, nous ne pouvons intervenir :

- **En cas de grève du transporteur**
- **Pour le remboursement d'un titre de transport non garanti et ne figurant pas sur la facture d'inscription de l'agence**
- **Pour le remboursement de prestations autres qu'un titre de transport**
- **Pour la garantie retour manqué : sur le trajet retour sans correspondance ou le retour sur un trajet avec correspondance assuré par la même compagnie de transport ou deux compagnies ayant signé un accord d'alliance aérienne.**

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré ou ses ayants droit doivent :

- **Aviser PRESENCE ASSISTANCE TOURISME**, 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 **L'Assureur**.
- **Adresser à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien-fondé et le montant de la réclamation.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

ARTICLE 1 - MALADIE OU ACCIDENT CORPOREL

L'équipe médicale de **L'Assureur** se met en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille, afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'Assuré.

L'équipe médicale de **L'Assureur** organise le transport de l'Assuré vers le centre médical le plus proche de son Domicile ou un transfert vers un centre hospitalier mieux équipé ou plus spécialisé.

Selon la gravité, seule l'équipe médicale de **L'Assureur** est habilitée à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'hospitalisation.

L'Assureur rapatriera l'Assuré à son Domicile s'il est en état de quitter le centre médical.

Si l'état de l'Assuré le justifie, **L'Assureur** organise et prend en charge le voyage d'une personne se trouvant sur place pour lui permettre de l'accompagner.

Si l'état de l'Assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement et que l'Assuré ne peut pas revenir à la date initialement prévue, **L'Assureur** prend en charge les frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet, 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. Le montant maximum pris en charge par nuit et par personne est indiqué au Tableau des Garanties. Cette garantie est également acquise si l'Assuré est mis en quarantaine dans le pays de destination ou si suite à un confinement ou à un manque de transport dû à des raisons sanitaires, l'Assuré ne peut utiliser le titre de transport initialement prévu.

Lorsque l'état de santé de l'Assuré le permet, **L'Assureur** organise et prend en charge son retour ainsi que celui de la personne qui est restée près de lui.

Si l'Assuré est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, **L'Assureur** organise le séjour à l'hôtel de la personne que l'Assuré désigne, se trouvant déjà sur place et qui reste à son chevet. **L'Assureur** prend en charge les frais imprévus réellement exposés jusqu'au rapatriement de l'Assuré, sur justificatif, hors frais de restauration, jusqu'au montant maximum pris en charge par nuit indiqué au Tableau des Garanties. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au Tableau des Garanties.

L'Assureur prend en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation sur place dépasse 7 jours, et si personne ne reste au chevet de l'Assuré, **l'Assureur** met à la disposition de la personne que l'Assuré désigne, un billet aller/retour, pour se rendre près de lui, ceci uniquement au départ de l'Europe et organise le séjour à l'hôtel de cette personne, sur justificatif, hors frais de restauration. Le montant maximum pris en charge par nuit est indiqué au Tableau des Garanties. 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, **l'Assureur** organise et prend en charge le retour de l'Assuré ainsi que celui de la personne qui est restée près de lui.

Si l'état de santé de l'Assuré ne lui permet pas de s'occuper de ses enfants mineurs et qu'aucun membre majeur de la famille de l'Assuré ne l'accompagne, **l'Assureur** organise le déplacement de la personne que l'Assuré a désigné pour les ramener au Domicile de l'Assuré.

Si l'assuré est domicilié dans un pays autre que l'un des pays membres de l'Espace Economique Européen, les DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités, Monaco et Andorre, l'Assureur pourra sur demande de l'assuré, le rapatrier à son domicile ou dans le Centre Médical le plus proche, le mieux équipé ou le plus spécialisé. Dans ce cas l'assuré s'engage à régler à l'Assureur le coût excédentaire de son rapatriement par rapport à un rapatriement effectué dans les mêmes conditions en France Métropolitaine.

ARTICLE 2 - EN CAS DE DÉCÈS

L'Assureur organise et prend en charge le transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en Europe.

Les Frais Funéraires sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

L'Assureur organise et prend en charge jusqu'au lieu d'inhumation le retour des Membres de la Famille de l'Assuré qui participaient au même Voyage et garantis par ce même Contrat.

ARTICLE 3 - AUTRES ASSISTANCES AUX PERSONNES

Retour prématuré :

- Si l'Assuré est dans l'obligation d'interrompre son Voyage en raison : Du décès d'un Membre de la Famille de l'Assuré, de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel,
- De l'hospitalisation pour Maladie Grave ou Accident Grave de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants et descendants au premier degré restés dans le pays d'origine de l'Assuré et mettant en jeu le pronostic vital après communication du bilan médical par le médecin traitant à la Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE,
- De la survenance de dommages graves d'incendie, explosion, vol ou dommages causés par les forces de la nature dans la résidence principale ou secondaire de l'Assuré ou dans ses locaux professionnels et nécessitant impérativement sa présence sur place.

L'Assureur organise et prend en charge le retour de l'Assuré à son Domicile. Si les délais le permettent et que la présence de l'Assuré est nécessaire à la poursuite du Voyage, **L'Assureur** organise et prend en charge le retour de l'Assuré jusqu'au lieu où il peut retrouver les participants au Voyage.

Rapatriement ou transport des autres Assurés :

Si, à la suite du rapatriement de l'Assuré, les accompagnants assurés par le même Contrat souhaitent être rapatriés, **l'Assureur** organise et prend en charge leur retour **dans la limite de Membres de la famille ou en l'absence de Membres de la famille, d'un autre Assuré qui voyage avec lui.**

Frais Médicaux :

IMPORTANT : Les voyageurs à destination d'un pays de l'Espace Economique Européen ou de la Suisse doivent se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie.

L'Assureur rembourse l'Assuré, après intervention de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance, les Frais Médicaux engagés hors du pays de résidence de l'Assuré dans la limite des montants indiqués au Tableau des Garanties.

Dans tous les cas, **l'Assureur** indemnise l'Assuré sous déduction d'une Franchise dont le montant est spécifié au Tableau des Garanties.

Aucune avance de Frais Médicaux hors hospitalisation ne sera consentie pour tout montant inférieur à 500€.

Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger :

Si l'Assuré est hors de son pays de résidence, dans l'impossibilité de régler ses Frais Médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une Maladie ou à un Accident survenu pendant la Durée des Garanties, **l'Assureur** peut, à la demande de l'Assuré, lui en faire l'avance aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de **l'Assureur** doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'Assuré dans son pays de résidence,
- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de **l'Assureur**,

- **L'Assuré ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par l'Assureur lors de la mise en œuvre de la présente prestation :**
 - ❖ à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance (sécurité sociale, mutuelle) dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par l'Assureur,
 - ❖ à rembourser à l'Assureur les sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de l'Assureur, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation « Frais Médicaux », les frais non pris en charge par les organismes d'assurance.

L'Assuré devra communiquer à l'Assureur l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à l'Assureur dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, l'Assuré ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « Frais Médicaux » et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par l'Assureur, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par le bénéficiaire.

Cette garantie cesse à compter du jour où l'Assureur est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré, ou le jour du retour de l'Assuré dans son pays d'origine.

Maladie ou Accident d'un des enfants mineurs ou handicapés de l'Assuré resté dans le pays de son Domicile :

Si pendant le Voyage de l'Assuré, l'un des enfants mineurs ou handicapés de l'Assuré resté dans le pays de son Domicile est malade ou accidenté, l'Assureur se tient à la disposition de la personne chargée de sa garde pour organiser son transport au centre hospitalier le plus apte à prodiguer les soins nécessités par son état, sous réserve que l'Assuré en ait donné l'autorisation écrite préalable.

L'Assureur assure le retour au Domicile de l'enfant de l'Assuré et tiendra l'Assuré informé de son état, si l'Assuré a laissé une adresse de voyage.

Si la présence de l'Assuré est indispensable, l'Assureur organise son retour.

Frais de Secours y compris Recherche et Sauvetage :

L'Assureur prend en charge les Frais de Recherche de Sauvetage et de Secours à concurrence du montant par personne et par Evénement indiqué au Tableau des Garanties, frais correspondant aux opérations organisées par des sauveteurs civils ou militaires ou des organismes spécialisés publics ou privés mises en œuvre à l'occasion de la disparition de l'Assuré ou en cas d'Accident.

Envoi de médicaments :

L'Assureur prend en charge toutes mesures pour assurer la recherche et l'envoi de médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, il est impossible pour l'Assuré de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'Assuré.

Transmission de messages importants et urgents :

L'Assureur se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'Assuré lorsqu'il ne peut être joint directement.

De même, l'Assureur peut communiquer à un Membre de la Famille de l'Assuré, sur appel de sa part, un message que l'Assuré a laissé à son intention. Les messages sont transmis sous la seule responsabilité de leur auteur qui doit être identifié.

Assistance juridique :

L'Assureur prend en charge, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, les honoraires des auxiliaires de justice auxquels l'Assuré pourrait être amené à faire librement appel si une action était engagée contre l'Assuré, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays dans lequel se trouve l'Assuré.

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle de l'Assuré ou la garde et/ou l'utilisation d'un véhicule à moteur.

Avance de la caution pénale :

Si en cas d'infraction à la législation du pays dans lequel se trouve l'Assuré, ce dernier est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, l'Assureur en fait l'avance à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve que l'Assuré fournisse une garantie de remboursement des sommes avancées. Des frais de services pourraient être ajoutés sur chaque avance de fonds.

ARTICLE 4 - LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE L'ASSUREUR

Les interventions que l'Assureur est amené à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et

internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Si l'Assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical de l'Assureur, il décharge l'Assureur de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et l'Assuré perd tout droit à prestations ou indemnisation.

L'Assureur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

L'Assureur ne peut être tenu responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de Grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.

Les prestations non demandées en cours de Voyage ou non organisées par **l'Assureur** ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.

L'Assureur décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'Assuré en fonction : d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.

La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée indiquée sur le bulletin d'inscription au Voyage **sans pouvoir excéder 90 jours.**

L'engagement maximum de **l'Assureur** en cas de Sinistre est fixé au Tableau des Garanties.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, la garantie de l'Assureur ne peut être engagée dans les cas suivants :

- **Lorsque les dommages ou les Accidents résultent de l'utilisation d'un engin terrestre motorisé à deux roues, d'un jet ski ou d'un scooter des neiges ;**
- **Les dommages ayant eu pour cause une Catastrophe Naturelle;**
- **Les voyages effectués contre l'avis du Ministère des Affaires Etrangères ;**
- **Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;**
- **les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés ;**
- **Les conséquences d'Accidents Graves survenus avant la date d'entrée en garantie de l'Assuré ;**
- **Les maladies psychiques, mentales ou dépressives ;**
- **Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchant pas la poursuite du Voyage ;**
- **Les frais de cure thermale, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de confort ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact, implant ;**
- **Les Voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement ;**
- **Les frais engagés après le retour du Voyage ou l'expiration de la garantie ;**
- **Les frais engagés sans l'accord de l'Assureur ;**
- **Les frais téléphoniques autres que ceux correspondant aux appels adressés à la Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE ;**
- **Frais de taxi engagé sans l'accord de l'Assureur ;**
- **Interruption volontaire de grossesse ;**
- **Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le Voyage ;**
- **Les frais résultants de soins ou de traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;**
- **Les frais résultants de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.**

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Pour demander une assistance :

Lors de l'Événement, pour bénéficier des garanties définies ci-avant, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention la Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE. Un numéro de dossier sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

La Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE est à l'écoute **24 heures sur 24** et 7 jours sur 7 au **+33 1 7077 0416**.

L'Assuré doit préciser le numéro de son Contrat, la nature de l'assistance demandée et l'adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint. L'Assuré doit également permettre aux médecins habilités par l'Assureur l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

Pour demander un remboursement, l'Assuré est tenu :

- **D'aviser** impérativement l'Assureur 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 l'Assureur,**
- **De joindre à sa déclaration :**
 - son numéro de contrat d'assurance et son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE,
 - le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la Maladie,
 - le certificat de décès s'il y a lieu,
 - les décomptes de Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance accompagnés des photocopies des notes de Frais Médicaux,
 - toutes pièces nécessaires à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de l'Assureur et sans délai.

Sans la communication au médecin conseil de l'Assureur des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être traité.

Lorsque l'Assureur a pris en charge le transport de l'Assuré, celui-ci doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

BAGAGES

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit vos bagages dans le monde entier, **hors de votre résidence principale ou secondaire**, pendant la durée du voyage figurant sur votre contrat de vente et sans pouvoir excéder 90 jours consécutifs, à concurrence du capital fixé au tableau des garanties, contre :

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

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir les justificatifs d'achat des objets volés, perdus ou endommagés, une somme forfaitaire prévue au tableau des montants de garantie pourra vous être allouée.

ARTICLE 2 - EXTENSIONS DE GARANTIE

La Compagnie garantit également :

- Dans le cas où les Bagages de l'Assuré ne lui sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils lui sont restitués avec plus de 24 heures de retard, l'Assureur lui rembourse sur présentation de justificatifs les achats effectués dans le but de pallier à l'absence de ses Bagages sur le lieu de séjour, à concurrence maximum du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Si vous n'êtes pas l'Assuré n'est pas en mesure de présenter les justificatifs d'achats, une somme forfaitaire prévue au Tableau des montants de garantie lui sera allouée.

La garantie expire dès que votre bagage vous le Bagage de l'Assuré lui a été remis.

Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie perte ou vol du contrat.

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

ARTICLE 3 – LIMITATION DE LA GARANTIE

Les **objets précieux** et **objets personnels** sont garantis UNIQUEMENT contre le **vol caractérisé**, constaté par les autorités compétentes du pays concerné (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,..), à condition d'être portés sur l'assuré, emportés avec l'assuré dans un bagage non confié à un transporteur, ou laissés dans une chambre d'hôtel ou un appartement fermé à clé et UNIQUEMENT dans le pays de séjour.

Si l'Assuré utilise une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les Bagages et Objets Personnels de l'Assuré soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures. Le vol des Objets Précieux dans une voiture particulière n'est pas garanti.

Dans tous les cas, l'engagement maximum de **L'Assureur** est limité au montant indiqué au tableau des garanties.

ARTICLE 4 - EFFET DE LA GARANTIE

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

ARTICLE 5 - CALCUL DE L'INDEMNITÉ

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

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

ARTICLE 6 - FRANCHISE

Dans tous les cas, **L'Assureur** indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise par personne, dont le montant est spécifié au tableau des garanties.

ARTICLE 7 - EXCLUSIONS

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

- Les marchandises, les biens consommables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques non portatifs, matériels téléphoniques, les titres de toute nature, stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature, matériels médicaux, médicaments, denrées périssables, ainsi que tout effet confisqué par les douanes et non rendu à l'assuré ;
- Le vol des Bagages, Objets Précieux ou Objets Personnels de l'Assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses Bagages sans surveillance, le fait de laisser ses Bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès ;
- Le vol des Objets Personnels et des Objets Précieux contenus dans les Bagages et confiés à une compagnie de transport ;
- La perte ou le dommage des Objets Personnels ou Précieux et ce quelques soient les circonstances du Sinistre ;
- Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;
- Le vol des Bagages de l'Assuré dans un véhicule entre le coucher et le lever du soleil ou dans un véhicule décapotable ;
- Les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes ;
- La confiscation ou la destruction par les autorités (douane, police) ;
- Les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle ;
- La perte (sauf par une compagnie de transport pour les Bagages uniquement), l'oubli ou l'échange ;
- Les matériels de sport de toute nature ;
- Les vols en camping ;
- Les brûlures, dégâts des eaux ou dégâts dus au coulage de liquides ou de matières grasses, colorantes ou corrosives, contenus dans les Bagages assurés.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

La déclaration de Sinistre doit parvenir à **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, L'Assureur subit un préjudice, l'Assuré perd tout droit à indemnité.

- En cas de vol ou de perte d'un Bagage confié à un transporteur :
 - **Faire établir** par la compagnie de transport un constat de dommage ;
 - **Transmettre** à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME l'original du constat d'irrégularité, la copie du titre de transport, le talon de la carte d'embarquement, les étiquettes bagages.
- En cas de dommages des Bagages confiés à un transporteur :
 - **Faire établir** par la compagnie de transport un constat d'avarie ;
 - Transmettre à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME le constat d'avarie établi par le représentant qualifié du transporteur ou de l'hôtelier (**à l'exclusion du représentant de l'organisateur du Voyage**), la copie du titre de

transport et le talon de la carte d'embarquement, les étiquettes bagages, le devis de réparation ou l'attestation d'irréparabilité.

- En cas de retard de livraison par la compagnie de transport :
 - **Faire établir** un constat d'irrégularité par la compagnie de transport ;
 - **Transmettre** à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME le constat d'irrégularité, la copie du titre de transport, le talon de la carte d'embarquement, les étiquettes bagages, le justificatif daté confirmant la livraison du Bagage à l'hôtel ou sa récupération par l'Assuré auprès du transporteur.
- En cas de vol durant le séjour :
 - Déposer plainte dans les meilleurs délais auprès d'une autorité compétente la plus proche du lieu du délit (police, gendarmerie, commissaire de bord, ...), et en tout état de cause dans le pays où a eu lieu le Sinistre ;
 - Faire parvenir à **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** le dépôt de plainte précisant les circonstances du vol.

Dans tous les cas, **transmettre** à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME l'inventaire détaillé et chiffré ainsi que les factures d'achat d'origine, datées et numérotées et comportant le mode de règlement des objets volés, perdus ou endommagés, et en cas de retard de livraison, les originaux des factures d'achat des effets de première nécessité.

Si l'Assuré récupère tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit en aviser immédiatement **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME**. Si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** l'indemniser des détériorations qu'ils auront éventuellement subies. Si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, il pourra décider de les reprendre contre remboursement de l'indemnité reçue, déduction faite des indemnités couvrant les détériorations subies par les objets et les objets manquants. le cas échéant. L'Assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** considérera que l'Assuré a opté pour l'abandon,

Les biens sinistrés que **l'Assureur** indemnise à l'Assuré deviennent sa propriété.

En cas de non présentation de ces documents, l'Assuré encourt la déchéance de ses droits à indemnisation.

Les montants indiqués par l'Assuré dans sa déclaration de Sinistre ne peuvent être considérés comme preuve de la valeur des biens pour lesquels il demande à être indemnisé, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

L'Assuré est tenu de justifier, par tous moyens en son pouvoir et par tous documents en sa possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

S'il n'est pas en mesure de transmettre à l'Assureur les justificatifs d'achat requis, l'Assureur l'indemniser sur la base de la valeur forfaitaire prévue au Tableau des Garantie.

Si sciemment, comme justificatif, l'Assuré produit des documents inexacts ou que l'Assuré use de moyens frauduleux ou effectue des déclarations inexactes ou incomplètes, il sera déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que l'Assureur serait alors fondé à intenter à son encontre.

FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR / VOYAGE DE REMPLACEMENT

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

REMBOURSEMENT DES FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

Si l'Assuré doit interrompre le Voyage garanti par le Contrat pour regagner son domicile, l'Assureur s'engage à rembourser sous forme d'un bon d'achat uniquement les prestations terrestres non consommées, dont l'Assuré ne peut exiger du prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation.

La garantie est acquise dans les cas suivants :

Soit une société d'assistance organise le rapatriement de l'Assuré par suite :

- De Maladie Grave ou Accident Grave concernant l'Assuré ou concernant l'un de ses accompagnants assuré par ce même Contrat, le remboursement s'effectuera au *pro rata temporis* frais de transport et de location de voiture non compris à compter de la date de l'Événement entraînant le rapatriement de l'Assuré.

Soit une société d'assistance organise le retour anticipé de l'Assuré par suite :

- De Maladie Grave, Accident Grave ou décès d'un Membre de la Famille de l'Assuré, ainsi que toute autre personne vivant habituellement avec l'Assuré, et non garanti par le Contrat ;
- Du décès de la personne chargée de la garde des enfants mineurs ou handicapés de l'Assuré, ou de son remplaçant professionnel ;
- De vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature aux locaux

professionnels ou privés de l'Assuré et impliquant impérativement la présence de l'Assuré pour prendre des mesures conservatoires nécessaires ;

Le montant du remboursement sera proportionnel au nombre de jours de Voyage non effectués par l'Assuré à compter de la date de son rapatriement médical ou de son retour anticipé, Frais de Transport et de location de voiture non compris.

Par Frais de Transport on entend : les titres de transport émis par une compagnie de transport régulière ou charter ou un moyen de transport affrété spécialement pour le retour de l'Assuré. Les transferts par bus entre un aéroport et le lieu de séjour de l'Assuré ne sont pas concernés.

VOYAGE DE REMPLACEMENT

L'Assureur met à la disposition de l'Assuré, victime en cours de son Voyage d'une Maladie Grave ou d'un Accident Grave qui conduit la Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE à le rapatrier à son Domicile ou vers un établissement hospitalier dans la première moitié de son Voyage, un bon d'achat valable 12 mois dans l'agence où il avait acheté le Voyage garanti par le Contrat, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Ce bon d'achat sera établi sur la base du prix du Voyage initial des participants ayant été rapatriés avec un maximum correspondant au montant prévu au Tableau des Garanties.

La garantie Voyage de remplacement n'est pas cumulable avec le remboursement des frais d'interruption

ARTICLE 2 – LIMITATION DE LA GARANTIE

Si le Voyage garanti par le Contrat ne prévoit aucun titre de transport public de voyageur (utilisation par l'Assuré de son véhicule personnel ou location de voiture), la garantie est acquise à l'Assuré UNIQUEMENT s'il a contacté la Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE AVANT d'interrompre son séjour pour quelque cause que ce soit.

ARTICLE 3 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, l'Assureur ne peut indemniser l'Assuré lorsque :

- **Le rapatriement ou le retour anticipé n'a pas été organisé par une compagnie d'assistance ;**
- **Aucune compagnie d'assistance n'a été contactée avant le retour anticipé de l'Assuré en cas de voyage avec le véhicule personnel de l'Assuré ;**
- **L'Assuré demande le remboursement de frais de transport prévu au contrat de vente.**

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré ou ses ayants-droit doivent :

- **Contact**er la Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE ou toute autre société auprès de laquelle l'Assuré bénéficie d'une garantie assistance (ci-après désigné l'« Assisteur ») afin d'ouvrir un dossier de prise en charge AVANT d'effectuer les démarches concernant son retour.
- **Aviser** PRESENCE ASSISTANCE TOURISME **dans les 5 jours ouvrés** suivant le retour de l'Assuré. **Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait l'Assureur subit un préjudice, l'Assuré perd tout droit à être indemnisé.**
- **Adresser** à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME le nom et le numéro de dossier communiqué par l'Assureur ayant effectué le rapatriement médical ou le retour anticipé de l'Assuré.
IMPORTANT : Si le rapatriement ou le retour anticipé de l'Assuré a été organisé par une autre société qu'AXA Assistance à laquelle l'Assureur a délégué sa mise en oeuvre, l'Assuré devra lui demander une attestation confirmant la date de retour, le nombre et le nom des personnes rapatriées, et qu'elle précise s'il s'agit d'un retour anticipé ou d'un rapatriement suite à hospitalisation précisant la date d'hospitalisation.
- **Demander** à l'agence de voyage de fournir à l'Assuré ou de transmettre directement à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME la facture d'inscription au Voyage si celle-ci comporte le détail du prix des différentes prestations ou à défaut une attestation de l'organisateur du Voyage précisant le détail des prestations terrestres et/ou le prix du transport.

ACCIDENT DE VOYAGE

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit le paiement à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties lorsque l'Assuré est victime d'un Accident.

Par Accident, on entend toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, pour autant que l'Accident survienne au cours du Voyage.

Les Accidents de la circulation sont également compris dans l'assurance, étant toutefois précisé qu'en ce qui concerne les voyages aériens, la garantie n'est acquise à l'Assuré qu'en tant que passager à bord d'un appareil appartenant à une

société de transports aériens agréée pour le transport public de personnes.

ARTICLE 2 – LIMITATION DE LA GARANTIE

Cette garantie n'est acquise qu'aux personnes âgées de moins de 70 ans au jour du Sinistre.

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

Dans tous les cas l'engagement maximum de l'Assureur par personne est limité aux montants indiqués au Tableau de Garanties.
La garantie est acquise pour tout Voyage n'excédant pas 90 jours consécutifs.

- **DÉCÈS**

En cas de décès de l'Assuré, soit immédiatement, soit survenu dans un délai **d'un 1 an** à compter de la date de l'Accident générateur, **l'Assureur** versera au conjoint non séparé de corps ou à défaut aux ayants-droit, le capital indiqué au Tableau des Garanties sous déduction éventuellement des indemnités déjà versées au titre du paragraphe **INVALIDITÉ PERMANENTE**. **En ce qui concerne les enfants âgés de moins de 16 ans au jour du Sinistre, l'indemnité ne peut excéder les frais d'obsèques.**

- **INVALIDITÉ PERMANENTE**

Lorsque l'Accident a pour conséquence une invalidité permanente, **l'Assureur** versera à l'Assuré ou à son représentant légal la fraction du capital assuré indiquée au Tableau des Garanties correspondant au barème et aux règles d'évaluation ci-après, avec un maximum de **100 %**.

- **BARÈME D'INVALIDITÉ PERMANENTE**

Aliénation mentale totale et incurable,	
cécité complète, paralysie totale ou permanente,	
amputation ou perte de l'usage de deux membres	100 %
Perte complète de la vision d'un œil	25 %
Surdité totale et incurable des deux oreilles	40 %
Surdité totale et incurable d'une oreille	15 %

Amputation ou perte totale de l'usage de :	DROIT	GAUCHE
• Bras, avant-bras ou main	60 %	50 %
• Pouce	20 %	15 %
• Index	15 %	10 %
• Autre doigt	8 %	5 %
• Deux doigts autres que pouce et index	12 %	8 %
• Une jambe au-dessus du genou	50 %	
• Une jambe du genou et au-dessous	45 %	
• Un pied	40 %	
• Gros orteil	5 %	
• Autres orteils	1 %	

- **RÈGLES D'ÉVALUATION**

Il n'est tenu compte que de l'incapacité fonctionnelle réelle du membre ou de l'organe atteint, abstraction faite de la profession de l'Assuré.

La perte de membres ou organes atteints d'invalidité totale avant l'Accident ne donne pas lieu à indemnisation et les lésions de membres ou organes déjà infirmes ne sont indemnisés que par différence entre l'état avant et après l'Accident.

S'il est médicalement constaté que l'Assuré est gaucher, les taux prévus au Barème d'Invalidité Permanente pour les invalidités des membres supérieurs sont intervertis.

Si plusieurs parties du même membre sont atteintes à l'occasion du même Accident, le cumul des indemnités attribuées à chacune d'elles ne peut dépasser l'indemnité prévue pour la perte totale de ce membre.

Les infirmités non prévues au Barème d'Invalidité Permanente sont indemnisées en proportion de leur gravité comparée à celle des cas énumérés.

Lorsque les conséquences d'un Accident seront aggravées par l'état constitutionnel, un manque de soins ou de traitement empirique dus à la négligence de l'Assuré, l'indemnité sera déterminée en fonction des conséquences que l'Accident aurait eues chez un sujet se trouvant dans des conditions normales, soumis à un traitement médical rationnel.

ARTICLE 3 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, la Garantie Accident de Voyage ne prend pas en compte :

- Les Maladies, insulations et congestions, sauf si elles sont la conséquence d'un Accident garanti ;
- Les Accidents dont la cause est due à une infirmité préexistante, les lésions corporelles dues à des états malades, tels que l'épilepsie, les ruptures d'anévrisme, les attaques d'apoplexie, de paralysie ou de delirium tremens, l'aliénation mentale, la surdité ou la cécité dont l'Assuré serait atteint ;
- Les lésions provoquées par les rayons X, le radium, ses composés et dérivés, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation des instruments ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'Assuré est soumis à la suite d'un Accident compris dans la garantie de ce Contrat ;
- Les Accidents résultant de l'usage de véhicules à deux roues d'une cylindrée supérieure à 125 cm³ et de la pratique d'une activité professionnelle.

ARTICLE 4 - OBLIGATION EN CAS DE SINISTRE

En cas de Sinistre l'Assuré doit impérativement respecter les obligations suivantes :

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

RESPONSABILITE CIVILE DU VOYAGEUR

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile privée de l'Assuré, en vertu des **articles 1382 à 1385 inclus du Code Civil** en raison des dommages causés aux tiers par l'Assuré, les animaux ou les choses dont l'Assuré a la garde pendant la durée du Voyage sans que celle-ci puisse excéder 90 jours consécutifs.

Cette garantie s'exerce exclusivement dans les pays où l'Assuré ne bénéficie pas déjà d'une garantie de même nature en vertu d'un contrat souscrit par ailleurs.

Pour les Sinistres survenus à l'étranger, l'Assureur garantit la responsabilité pécuniaire de l'Assuré en vertu de la loi locale, **sans que l'engagement de l'Assureur puisse excéder celui de la législation française.**

ARTICLE 2 - LIMITES DE GARANTIES

L'indemnité maximum à la charge de l'Assureur ne peut dépasser les montants indiqués au Tableau des Garanties.

ARTICLE 3 - FRANCHISE

En cas de Dommages Matériels et Immatériels, une **Franchise absolue par dossier** indiquée au Tableau des Garanties sera déduite du montant de l'indemnité.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS

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

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

Sont également exclus de la garantie, les dommages :

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

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

En cas de Sinistre, l'Assuré ne peut transiger avec les Tiers lésés ou accepter une reconnaissance de responsabilité sans l'accord de l'Assureur.

L'aveu d'un fait matériel, de même que les actes naturels d'assistance ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité.

L'Assuré doit :

- Aviser l'Assureur par écrit, **dans les cinq jours ouvrés** suivant la connaissance du Sinistre en précisant les circonstances détaillées du Sinistre. **Passé ce délai, l'Assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à l'Assureur,**
- Transmettre à l'Assureur dès réception tous avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui seraient adressés, remis ou signifiés personnellement à l'Assuré ou à ses ayants-droit, En cas de retard dans la transmission de ces documents, l'Assureur pourra lui réclamer une indemnité proportionnée au préjudice en résultant (article L. 113-1 du Code des Assurances),
- Communiquer à l'Assureur sur simple demande et sans délai, tous les documents nécessaires à l'expertise,
- Déclarer à l'Assureur les garanties dont il bénéficie sur le même risque auprès d'autres assureurs.

ARTICLE 6 - PROCÉDURE

Par ce Contrat l'Assuré donne tous pouvoirs à l'Assureur pour diriger une procédure devant les juridictions civiles, y compris l'exercice des voies de recours.

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

Si postérieurement au Sinistre, l'Assuré manque à ses obligations, l'Assureur indemniserait quand même les Tiers lésés.

Cependant l'Assureur pourra exercer contre l'Assuré une action en remboursement des sommes qu'elle aura versées.

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

RETARD DE TRANSPORT

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

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), en cas de retard de plus de 3 heures, sur le trajet aller et/ ou retour par rapport à l'heure initiale de départ indiquée sur le titre de transport.

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

En cas de contestation :

- Pour les vols réguliers, le « ABC World Airways 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.

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

ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

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

ARTICLE 3 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, la garantie de l'Assureur ne peut être engagée dans les cas suivants :

- **Une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce de la modification des heures de départ plus de 24 heures avant la date de voyage aller ou retour figurant sur le titre de transport de l'Assuré ;**
- **Différence entre l'heure d'arrivée prévue à destination et l'heure d'arrivée réellement constatée et**

figurant sur l'attestation fournie par le transporteur inférieure à 4 heures ;

- Tout Evénement survenu entre la date de réservation du Voyage de l'Assuré et la date de souscription du Contrat ;
- L'annulation du vol par la compagnie aérienne à quelque moment que ce soit ;
- Le manquement par l'Assuré du transport sur lequel la réservation de l'Assuré était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- La non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.
- 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,
 - et/ou qui aura été 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 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 » et « Départ manqué – Retour manqué ».

La garantie ne s'applique pas sur les vols prévus pendant la durée du séjour.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit :

- Aviser PRESENCE ASSISTANCE TOURISME dès son retour et au plus tard dans les 15 jours après son retour. Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait l'Assureur subit un préjudice, l'Assuré perdra tout droit à indemnité.
- Fournir à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si l'Assuré n'est pas en mesure de fournir le talon de sa carte d'embarquement.

Sans la communication des documents cités ci-dessus nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être traité.