

## MULTIRISQUES GROUPES

Contrat n° AX2019207

**VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE PENDANT VOTRE SÉJOUR**

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

**Tél. : +33 (0) 1 7077 0416**

**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 assurances Annulation, Bagages, Interruption de séjour, Retour impossible, Maintien de prix***

**Connectez-vous sur le site : [www.gestion.presenceassistance.com](http://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.
- Remplir le formulaire de déclaration de sinistre qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail reprenant votre numéro de dossier et l'ensemble des pièces à fournir.

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

## TABLEAU DES GARANTIES

### Option 1 : Frais d'Annulation de Voyage

Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage	Plafond de garantie	Franchise
Annulation pour maladie grave, 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.	10 000 € par personne/ 50 000 € 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 pour autres motifs garantis		20 % du montant du sinistre avec un minimum de 100 € par personne

### Options 2 : Bagages

	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré A/ Sur présentation de justificatifs  Ou B/ Non présentation de justificatifs A	A/ option 2/B1 : 1 000 € par personne A/ option 2/B2 : 1500 € par personne Maximum par événement 10 000 € quelle que soit l'option  B/ 100 € forfaitaire par personne/ 750 € par événement	A/ 45 € par dossier  B / Sans franchise
Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets précieux	Option 2/B1 : 200 € par personne Option 2/B2 : 400 € par personne	50 € par personne
Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets personnels	Option 2/B1 : 400 € par personne Option 2/B2 : 800 € par personne	50 € par personne

### Option 3 : 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

### Option 4 : Garantie retour impossible

**Option Valable uniquement si vous avez souscrit l'option 6**

	Plafond de garantie	Franchise
Frais de prolongation de séjour (versement à compter de la 2eme nuit)	Forfaits : 100 € par nuit par personne maximum 5 nuitées/15000 € par événement  Vol secs : 80 € par nuit par personne maximum 2 nuitées/4800 € par événement	1 nuit

## Option 5 : Maintien de prix

Option valable uniquement si vous avez souscrit l'option 1

	Plafond de garantie	Franchise
Prise en charge de l'augmentation du prix de voyage en cas de surcharge carburant et/ou augmentation des taxes aéroport		Franchise absolue : 10€ par personne
Seuil de déclenchement	20€ par personne	
Remboursement maximum	150€ par personne/3500 € par événement	

## Option 6 : Assistance Rapatriement

	Plafond de garantie	Franchise
Rapatriement médical	Frais réels	
Prolongation de séjour à l'hôtel	150 € par nuit maximum 10 nuitées	
Prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche de l'assuré	150 € par nuit maximum 10 nuitées	
Présence d'un proche si hospitalisation de plus de 7 jours	Billet aller-retour 150 € par nuit maximum 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 prématuré	Billet retour simple	
Frais médicaux à l'étranger	<b>Option 6/H1 : 30 000 € par personne</b> <b>Option 6/B2 : 100 000 € par personne</b> <b>1 000 000 € par événement</b>	<b>150 € par personne</b> <b>(frais médicaux uniquement)</b>
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/8000 € 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 €	

Seules les options souscrites par votre agence de voyages auprès de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME et figurant sur facture d'inscription vous sont acquises.

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables susceptibles d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

On entend par groupe : un groupement de personnes organisé ou non en société, CE, amicale, association.. auquel l'agence de voyage facture un ensemble de prestations de voyage. L'agence de voyage s'interdit de souscrire plusieurs contrats pour le même groupe dans le but d'augmenter les plafonds de garantie sous peine de déchéance de la garantie.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

## FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE

**Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit l'option 1**

**La garantie ANNULATION est acquise uniquement si elle est souscrite auprès de PRESENCE ASSISTANCE simultanément à la signature du contrat de vente entre l'organisateur du groupe et l'agence ou au plus tard à la date de versement du premier acompte.**

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

#### ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite du montant et de la franchise indiqués au Tableau des Garanties.

• **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait,
- vos ascendants ou descendants 2eme degré,
- vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, vos beaux-parents, beaux-frères, belles sœurs, gendres, belles-filles.

• **Les complications de grossesse de l'assurée jusqu'à la 28ème semaine.**

- ✓ et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois ou,

• **L'état de grossesse de l'assurée**

- ✓ si la nature même du voyage est incompatible avec un état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de la souscription du Contrat.

**Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

#### ANNULATION AUTRES MOTIFS GARANTIS

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, pour **les événements limitativement énumérés ci-dessous :**

• **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- vos ascendants ou descendants au-delà du 2eme degré, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- vos oncles, tantes, neveux et nièces,
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,

• **Dommmages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.

• **Vol dans les locaux privés ou professionnels**, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.

• **Votre convocation pour une greffe d'organe**, à une date se situant avant ou pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.

• **Une contre-indication de vaccination**, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.

- **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.
- **L'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- **Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.
- **La suppression ou la modification de la date de vos congés payés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit de la part de l'employeur avant la souscription du Contrat.
- **L'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 4 personnes pour l'ensemble du dossier) et assurées au titre du présent contrat. Si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.
- **Les frais de changement de nom** facturés par le prestataire, si pour un événement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre séjour. Notre remboursement ne pourra excéder le montant dû en cas d'annulation à la date du changement de nom.

## 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 aux conditions particulières suite à l'annulation du voyage.

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au tableau des garanties.

**Les frais de dossier, la prime d'assurance, 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, **La Compagnie** indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié aux Conditions Particulières (en cas de séjour locatif, il sera déduit une seule franchise quel que soit le nombre d'occupants).

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

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

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

- **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 événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat ;**
- **Au décès d'un tiers non assuré par le présent contrat lorsque le décès intervient plus de 30 jours avant le départ ;**
- **La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
- **Aux conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales ;**
- **A une pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales ;**

- 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 événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la loi n°92645 du 13 juillet 1992.
- 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.
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- L'annulation totale du groupe dans tous les cas y compris l'annulation d'événement
- 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 ;
- Enfin sont exclus les événements survenus en Iran, Irak, Afghanistan, Corée du Nord, Syrie, Crimée.

#### 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'événement,
- **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 la Compagnie,
- **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 à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

Il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin conseil. Dès lors, si vous vous y opposiez sans motif légitime vous perdriez droit à la garantie.

**PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** se réserve le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la compagnie aérienne.

## BAGAGES

**Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit l'option 2. Cette option peut être souscrite jusqu'à la veille du départ.**

#### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

La **Compagnie** 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 30 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 – 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 vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos **bagages** et **objets personnels** 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. Les vol des objets précieux dans une voiture particulière n'est pas garanti.

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

### ARTICLE 3 - EFFET DE LA GARANTIE

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

### ARTICLE 4 - CALCUL DE L'INDEMNITÉ

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

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

### ARTICLE 5 - FRANCHISE

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

### ARTICLE 6 - EXCLUSIONS

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

- Les marchandises, les biens consommables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques 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 inclus dans vos 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 dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses, colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés.

### ARTICLE 7 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Votre 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, nous subissons un préjudice, vous perdez 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 d'irrégularité
  - **Transmettre** à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME l'original du constat d'irrégularité, la copie de votre titre de transport, le talon de votre 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 de votre titre de transport et le talon de votre carte d'embarquement, les étiquettes bagages, le devis de réparation ou l'attestation d'irréparabilité.

- 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.

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, sous déduction des détériorations ou manquants. L'assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** considérera que l'assuré a opté pour le délaissement,

Les biens sinistrés que **La Compagnie** indemnise à l'assuré deviennent sa propriété.

**En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.**

**Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.**

**Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.**

**Si vous n'êtes pas en mesure de nous transmettre les justificatifs d'achat souhaités, nous vous indemniserons sur la base de la valeur forfaitaire prévue au tableau des montants de garantie.**

**Si sciemment, comme justification, vous employez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à intenter à votre encontre.**

## FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

**Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit l'option 3. Cette option peut être souscrite jusqu'à la veille du départ.**

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

#### 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 votre rapatriement par suite :

- De maladie grave, accident corporel grave vous concernant ou concernant l'un de vos accompagnants assurés par ce même contrat, le remboursement s'effectuera au prorata temporis frais de transport et de location de voiture non compris à compter de la date de l'événement entraînant votre rapatriement.

Soit une société d'assistance organise votre retour anticipé par suite :

- De maladie grave, accident corporel grave ou décès d'un membre de votre famille, ainsi que toute autre personne vivant habituellement avec vous, et non garanti par le présent contrat ;
- Du décès de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou handicapés, de votre remplaçant professionnel
- De vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre des mesures conservatoires nécessaires ;
- D'un attentat ou d'une catastrophe naturelle survenue dans un rayon maximum de 100 kms autour du lieu où vous vous trouvez pendant la durée du voyage garanti par le présent contrat.

Le remboursement sera calculé à compter de la date suivant votre 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 votre voyage. Les transferts par bus entre un aéroport et votre lieu de séjour ne sont pas concernés.



## ARTICLE 2 – LIMITATION DE LA GARANTIE

Si le voyage garanti par le présent contrat ne prévoit aucun titre de transport public de voyageur (utilisation de votre véhicule personnel ou location de voiture), la garantie vous est acquise UNIQUEMENT si vous avez contacté la Centrale d'Assistance AVANT d'interrompre votre séjour pour quelque cause que ce soit.

## ARTICLE 3 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, nous ne pouvons vous indemniser 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 votre retour anticipé en cas de voyage avec votre véhicule personnel
- Vous demandez le remboursement de frais de transport prévus au contrat de vente

## ARTICLE 4 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous ou vos ayants-droit devez :

- **Contact**er la Centrale d'assistance ou toute autre compagnie auprès de laquelle vous bénéficiez d'une garantie assistance afin d'ouvrir un dossier de prise en charge AVANT d'effectuer les démarches concernant votre retour.
- **Aviser** PRESENCE ASSISTANCE TOURISME dans les 5 jours ouvrés suivant votre retour. Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait nous subissons un préjudice vous perdrez tout droit à indemnité.
- **Adresser** à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME le nom et le numéro de dossier communiqué par la compagnie d'assistance ayant effectué votre rapatriement médical ou votre retour anticipé.  
**IMPORTANT : Si votre rapatriement ou retour anticipé a été organisé par une autre compagnie qu'AXA Assistance, vous devrez 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 vous fournir 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.

## RETOUR IMPOSSIBLE

**Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit l'option 4. Cette option peut être souscrite jusqu'à la veille du départ.**

## ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

Par dérogation à toutes dispositions contraires des Conventions Spéciales et/ou des Conditions Générales du contrat, si l'assuré est dans l'impossibilité d'effectuer son vol de retour vers son domicile habituel à la date prévue par suite de la fermeture, totale ou partielle, de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure (à l'exception des risques politiques, de guerre, guerre civile, attentats, terrorismes, émeutes et mouvements populaires).

La Compagnie garantit:

- **les frais de prolongation de séjour** sur présentation des justificatifs originaux à concurrence des montants prévus au tableau des garanties.

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

- **la prolongation des garanties assistance rapatriement, bagages et / ou interruption de séjour** souscrites à l'origine pour le voyage dans la limite de la durée mentionné au tableau des garanties.

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

## ARTICLE 2 - 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 **La Compagnie**.
- **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.
- Dans tous les cas l'assuré devra apporter la preuve de la fermeture du ou des aéroports et fournir les justificatifs des frais supplémentaires supportés.

## ARTICLE 3 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions Générales, la garantie de l'assureur ne peut être engagée dans les cas suivants :

- Le manquement du vol retour du fait de l'assuré

- Le manquement du vol retour pour toute autre cause que la fermeture totale ou partielle de l'aéroport

## **MAINTIEN DE PRIX**

**Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit l'option 5**

**La garantie MAINTIEN DE PRIX est acquise uniquement si elle est souscrite auprès de PRESENCE ASSISTANCE simultanément à la signature du contrat de vente entre l'organisateur du groupe et l'agence ou au plus tard à la date de versement du premier acompte et en tout état de cause plus de 30 jours avant le départ.**

### **Article 1 - OBJET DE LA GARANTIE**

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de votre réservation et du règlement d'un acompte d'une part et la date de votre règlement du solde du voyage d'autre part et sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, nous vous remboursons les coûts supplémentaires facturés par le voyageur résultant d'une augmentation du prix du voyage liée à la hausse du carburant et / ou de la variation des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires.

La garantie est acquise uniquement dans les cas suivants :

- Hausse de carburant : variation du coût du titre de transport, directement liée à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice WTI en moyenne hebdomadaire) survenant entre la date de réservation et du règlement d'un acompte d'une part et la date de règlement du solde d'autre part et sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.
- Augmentation du coût des taxes et des autres redevances portuaires et aéroportuaires, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement survenant entre la date de réservation et du règlement d'un acompte d'une part et la date de règlement du solde de votre voyage et sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

### **Article 2 - LIMITE ET CONDITIONS**

La présente garantie doit être souscrite simultanément à l'inscription à la signature du contrat de vente entre l'organisateur du groupe et l'agence de voyage ou au plus tard à la date de versement du premier acompte et en tout état de cause plus de 30 jours avant le départ.

Seuls les motifs d'augmentation prévus à l'article 1 objet de la garantie sont couverts.

Seuil de déclenchement : Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et du règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du voyage par l'Assuré d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix du voyage soit supérieure à 10 € par personne.

### **Article 3 -MONTANT DE LA GARANTIE**

Nous remboursons à concurrence de 150 EUR par Assuré, avec un maximum de 3500 € par événement pour l'ensemble des Assurés figurant sur le même contrat de vente.

### **Article 4 – OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

Dans les 5 jours ouvrés après la date de facturation du solde, Vous, ou vos ayants droit, devez nous faire parvenir directement votre demande de remboursement en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article « Conditions générales d'application ».

La déclaration doit être accompagnée des pièces justificatives originales :

Pour les dossiers Tour Operator

- Le contrat de vente signé entre l'organisateur du groupe et l'agence de voyages
- La facture acquittée notifiant la révision du prix du voyage mentionnant le motif de l'augmentation
- Le justificatif émis par le Tour Opérateur et précisant la date à laquelle l'agence est informée de l'augmentation de la taxe ou de la surcharge carburant.

Pour les billets BSP

- Les copies d'écran (à réclamer à l'agence de voyage) au jour de la réservation et au jour de l'émission,
- La facture acquittée établie par le voyageur au titre des hausses carburants ou des taxes,
- Le justificatif émis par la compagnie aérienne et précisant le montant de la hausse carburant ou la réévaluation de la taxe aéroport

## Article 5 - EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE RÉVISION DES PRIX

Outres les exclusions communes à toutes les garanties, sont également exclus et ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- L'augmentation du prix du voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;
- L'augmentation du prix du voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles
- L'augmentation du prix du voyage dans les 30 jours précédant le départ
- Toute augmentation entre la date d'émission du contrat de vente et la date de souscription de la présente garantie.

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT

**Cette garantie vous est acquise si vous avez souscrit l'option 6. Cette option peut être souscrite jusqu'à la veille du départ.**

### ARTICLE 1 - L'ASSURÉ EST MALADE OU VICTIME D'UN ACCIDENT CORPOREL

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

L'équipe médicale de **La Compagnie** organise le transport de l'assuré vers le centre médical le plus proche de son domicile ou un transfert vers un centre hospitalier mieux équipé ou plus spécialisé.

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

**La Compagnie** rapatriera l'assuré à son domicile s'il est en état de quitter le centre médical.

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

Si l'état de l'assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement et que l'assuré ne puisse pas revenir à la date initialement prévue, **La Compagnie** prend en charge les frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet : maximum par nuit et par personne indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties.

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

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

**La Compagnie** prend en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation sur place dépasse **7 jours**, et si personne ne reste au chevet de l'assuré, **La Compagnie** met à la disposition de la personne que l'assuré désigne, un billet aller/retour, pour se rendre près de lui, ceci uniquement au départ de l'Europe et organise le séjour à l'hôtel de cette personne avec un maximum par nuit indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties.

Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, **La Compagnie** organise et prend en charge le retour de l'assuré ainsi que celui de la personne qui est restée près de lui.

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

**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

**La Compagnie** 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.

**La Compagnie** organise et prend en charge jusqu'au lieu d'inhumation le retour des membres de la famille qui participaient au même voyage et garantis par ce même contrat.

### 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 sa famille, de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel,
- De l'hospitalisation pour maladie grave ou accident grave de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants et descendants au premier degré restés dans le pays d'origine de l'assuré et mettant en jeu le pronostic vital après communication du bilan médical par le médecin traitant au service d'assistance de **La Compagnie**,
- De la survenance de dommages graves d'incendie, explosion, vol ou causés par les forces de la nature dans la résidence principale ou secondaire de l'assuré ou dans ses locaux professionnels et nécessitant impérativement sa présence sur place.

**La Compagnie** organise et prend en charge le retour de l'assuré à son domicile. Si les délais le permettent et que la présence de l'assuré est nécessaire à la poursuite du voyage, **La Compagnie** organise et prend en charge le retour de l'assuré jusqu'au lieu où il peut retrouver les participants au voyage.

#### Rapatriement ou transport des autres Assurés :

Si, à la suite du rapatriement de l'Assuré, les 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 économique européen ou de la Suisse doivent se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie.**

**La Compagnie** rembourse l'assuré, après intervention de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance, les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et/ou d'hospitalisation prescrits par un médecin, engagés hors du pays de résidence de l'assuré dans la limite des montants indiqués au tableau des garanties.

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

**Aucune avance de frais médicaux et pharmaceutiques 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 période de garantie, **La Compagnie** peut à la demande de l'assuré lui en faire l'avance aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de **La Compagnie** 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 **La Compagnie**,
- **l'assuré ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par la Compagnie 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 **La Compagnie**,
  - ❖ à rembourser à **La Compagnie** 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 **La Compagnie**, 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 dater du jour où **La Compagnie** est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'assuré, ou le jour du retour de l'assuré dans son pays d'origine.

#### Maladie ou accident d'un des enfants mineurs ou handicapés de l'assuré resté dans le pays de son domicile :

Si pendant le voyage de l'assuré, l'un de ses enfants mineurs ou handicapés resté dans le pays de son domicile est malade ou

accidenté, **La Compagnie** se tient à la disposition de la personne chargée de sa garde pour organiser son transport au centre hospitalier le plus apte à prodiguer les soins nécessités par son état sous réserve que l'assuré en ait donné l'autorisation écrite préalable.

**La Compagnie** assure le retour au domicile de l'enfant de l'assuré et tiendra informé de son état, si l'assuré a laissé une adresse de voyage.

Si la présence de l'assuré est indispensable, **La Compagnie** organise son retour.

#### **Frais de secours y compris recherche et sauvetage :**

**La Compagnie** prend en charge les frais de recherche de sauvetage et de secours à concurrence du montant par personne et par événement indiqué au tableau des garanties, frais correspondant aux opérations organisées par des sauveteurs civils ou militaires ou des organismes spécialisés publics ou privés mis en place à l'occasion de la disparition de l'assuré ou en cas d'accident corporel.

#### **Envoi de médicaments :**

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

#### **Transmission de messages importants et urgents :**

**La Compagnie** se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'assuré lorsqu'il ne peut être joint directement.

De même, **La Compagnie** peut communiquer à un membre de la famille de l'assuré, sur appel de sa part, un message que l'assuré a laissé à son intention. Les messages sont transmis sous la seule responsabilité de leur auteur qui doit être identifié.

#### **Assistance juridique :**

**La Compagnie** prend en charge, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels l'assuré pourrait être amené à faire librement appel si une action est engagée contre l'assuré, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

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

#### **Avance de la caution pénale :**

Si en cas d'infraction à la législation du pays dans lequel se trouve l'assuré, ce dernier est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, **La Compagnie** en fait l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

L'avance de fonds ne sera possible que si l'assuré autorise la Compagnie à débiter une carte de crédit, ou une caution sur un compte carte de crédit à l'avance. Des frais de services pourraient être ajoutés sur chaque transfert.

#### **ARTICLE 4 - LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE LA COMPAGNIE**

Les interventions que **La Compagnie** 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 La Compagnie, il décharge La Compagnie de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et l'assuré perd tout droit à prestations ou indemnisation.**

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

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

Les prestations non demandées en cours de voyage ou non organisées par **La Compagnie** ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.

**La Compagnie** décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.

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 **30 jours**.

L'engagement maximum de **La Compagnie** en cas de sinistre est fixé au tableau des garanties.

#### **ARTICLE 5 - EXCLUSIONS DE GARANTIE**

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

- **Pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales**
- **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 l'intensité anormale d'un agent naturel ;
- 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 ;
- Pollution, catastrophes naturelles ;
- Les convalescences, affections et pathologies préexistantes ou en cours de traitement ;
- Les conséquences d'accidents corporels 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'empêchent pas la poursuite du séjour ou 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, d'implant ;
- États de grossesse à partir de la 32<sup>e</sup> semaine ;
- Les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement ;
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie ;
- Les frais engagés sans l'accord de Axa Assistance ;
- Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à l'assureur ;
- Frais de taxi engagé sans l'accord de l'assureur ;
- Suites de grossesses : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né, IVG ;
- 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 résultant de soins ou de traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- Les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

#### ARTICLE 6 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

##### Pour demander une Assistance :

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

La Centrale d'assistance de **La Compagnie** est à l'écoute **24 heures sur 24** et 7 jours sur 7 au **+33 (0) 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 **La Compagnie** l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

##### Pour demander un remboursement, l'assuré est tenu :

- **D'aviser** impérativement **La Compagnie** dans les **cinq jours ouvrés**. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à **La Compagnie**,
- **De joindre à sa déclaration :**
  - son numéro de contrat d'assurance et son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,
  - le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure.
  - 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,
  - toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de **La Compagnie** et sans délai.

Sans la communication au médecin conseil de **La Compagnie** des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

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

## 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](http://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](http://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.

**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.

**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<sup>e</sup> 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.

**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.

**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.

#### **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 ;
- Des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;
- Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi N° 86-600 du 13 juillet 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 ;
- Enfin sont exclus les événements 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 :

Presence 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](mailto: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](mailto: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](http://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](http://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 fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action 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 :

- a) 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 ;
- b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'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 ;
- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter **nos** produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'Inter Partner Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

L'intégralité de **notre** politique de confidentialité est disponible sur le site : [www.axa-assistance.com/en.privacypolicy](http://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](http://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.