



Etihad
Assurance Voyage
Inter Partner Assistance S.A.



Assistance d'urgence

24 heures sur 24, 7j sur 7

+33 1 76 36 00 24

Contact

De 9 h à 17 h du lundi au vendredi

SECTION	NUMÉRO DE PAGE
TABLEAU DES GARANTIES	2
INFORMATIONS SUR VOTRE COUVERTURE	4
PRÉSENTATION	4
LIMITES D'ÂGE	4
CONDITIONS D'APPLICATION	4
CONDITIONS D'APPLICATION POUR LA GARANTIE ANNULATION OU INTERRUPTION DE SÉJOUR	5
CONTACTS EN CAS DE SINISTRE	5
ACCORDS DE RÉCIPROCITÉ EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ	6
CONDITIONS D'APPLICATION EN MATIÈRE DE SANTÉ	6
DÉFINITIONS	6
CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES	10
SPORTS ET ACTIVITÉS NAUTIQUES	12
SECTIONS DES GARANTIES	13
RETARD DES BAGAGES	13
BAGAGES, ARGENT PERSONNEL ET DOCUMENTS DE VOYAGE	13
ANNULATION	15
INTERRUPTION	17
DÉPART RETARDÉ	19
FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE ET DE RAPATRIEMENT	20
DÉPART MANQUÉ	22
ACCIDENT PERSONNEL	23
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE	24
TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE	27
FRAIS JURIDIQUES À L'ÉTRANGER	28
EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES	30
NOUS CONTACTER	32
COMMENT DÉPOSER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION	32
PROCÉDURE DE RÉCLAMATION	33
RENONCIATION A VOTRE POLICE D'ASSURANCE	34
UTILISATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	35
FAUSSE DÉCLARATION	35
SUBROGATION	36
PRESCRIPTION	36

TABLEAU DES GARANTIES

FLY SAFE

Couverture	Limite maximale (EUR)		Franchise (EUR)
	Moins de 65 ans	De 65 à 79 ans	
Retard de bagages			
Retard de bagages après maximum 6 heures	100 EUR	100 EUR	-
Bagages, argent personnel et documents de voyage			
Bagages, maximum	840 EUR	840 EUR	30 EUR
- Limite par article	210 EUR	210 EUR	-
- Limite pour les objets de valeurs	420 EUR	420 EUR	-
Argent personnel, maximum	-	-	-
Documents de voyage	-	-	-
Annulation			
Annulation, maximum	850 EUR	250 EUR	-
Interruption			
Interruption, maximum	850 EUR	250 EUR	-
Départ retardé			
Départ retardé, maximum	420 EUR	420 EUR	-
Départ retardé, pendant les 4 premières heures	170 EUR	170 EUR	-
Départ retardé, par 4 heures supplémentaires dans la limite du maximum	40 EUR	40 EUR	-
Frais médicaux d'urgence et de rapatriement			
Frais médicaux d'urgence et de rapatriement, maximum	42 200 EUR	29 600 EUR	50 EUR
Frais dentaires d'urgence	-	-	-
Présence d'un proche en cas d'hospitalisation	-	-	-
Frais funéraires et rapatriement des dépouilles	6 300 EUR	6 300 EUR	-
Téléconsultation médicale			
Téléconsultation médicale	-	-	-
Départ manqué			
Départ manqué, maximum	130 EUR	130 EUR	-
Frais juridiques à l'étranger			
Frais juridiques à l'étranger	1 700 EUR	1 700 EUR	-
Responsabilité civile vie privée			
Responsabilité civile, maximum	42 200 EUR	42 200 EUR	250 EUR
Accident personnel			
Accident personnel, maximum	-	-	-

TABLEAU DES GARANTIES

FLY SAFE PLUS

Couverture	Limite maximale (EUR)		Franchise (EUR)
	Moins de 65 ans	De 65 à 79 ans	
Retard de bagages			
Retard de bagages après maximum 6 heures	210 EUR	210 EUR	-
Bagages, argent personnel et documents de voyage			
Bagages, maximum	4 200 EUR	4 200 EUR	30 EUR
- Limite par article	340 EUR	340 EUR	-
- Limite pour les objets de valeurs	1 300 EUR	1 300 EUR	-
Argent personnel, maximum	340 EUR	340 EUR	30 EUR
Documents de voyage	420 EUR	420 EUR	30 EUR
Annulation			
Annulation, maximum	4 200 EUR	1 300 EUR	-
Interruption			
Interruption, maximum	4 200 EUR	1 300 EUR	-
Départ retardé			
Départ retardé, maximum	420 EUR	420 EUR	-
Départ retardé, pendant les 4 premières heures	170 EUR	170 EUR	-
Départ retardé, par 4 heures supplémentaires dans la limite du maximum	40 EUR	40 EUR	-
Frais médicaux d'urgence et de rapatriement			
Frais médicaux d'urgence et de rapatriement, maximum	844 300 EUR	63 300 EUR	30 EUR
Frais dentaires d'urgence	340 EUR	340 EUR	30 EUR
Présence d'un proche en cas d'hospitalisation	Billet Economique	Billet Economique	-
Frais funéraires et rapatriement des dépouilles	8 400 EUR	8 400 EUR	-
Téléconsultation médicale			
Téléconsultation médicale	Inclus	Inclus	-
Départ manqué			
Départ manqué, maximum	130 EUR	130 EUR	-
Frais juridiques à l'étranger			
Frais juridiques à l'étranger	3 400 EUR	1 700 EUR	-
Responsabilité civile vie privée			
Responsabilité civile, maximum	844 300 EUR	844 300 EUR	250 EUR
Accident personnel			
Accident personnel, maximum	23 200 EUR	-	-
- Décès (personne de moins de 17 ans ou de plus de 71 ans)	2 000 EUR	-	-

PRÉSENTATION

Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par l'Assureur des garanties d'assistance et d'assurance du présent contrat. Ce produit est présenté et distribué par Etihad, Etihad Airways PJSC au capital de AED 38,242,550,000 euros, 10,456,019,658, dont le siège social est situé Khalifa City A, POB, Abu Dhabi, United Arab Emirates agissant en tant qu'intermédiaire d'assurance à titre accessoire exempté (article L.513-1 code des assurances).

L'attestation de séjour sera jointe à la police. **Vous** devrez l'emporter avec vous en vacances pour justifier de la validité de **votre** police d'assurance auprès de notre groupe.

Le certificat d'assurance ainsi que tous les avenants font partie de la police d'assurance.

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE

Inter Partner Assistance SA, directement et par l'intermédiaire de ses succursales (et de toute société du groupe AXA désignée par IPA), délivrera les prestations d'assistance et/ou d'assurance mentionnées dans la présente police. Inter Partner Assistance SA est une société anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 euros, soumise au contrôle de prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles -Belgique, sous le numéro 0487, dont le siège social se situe au 7 Boulevard du Régent, 1000 Brussels, et immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro d'entreprise 0415.591.055.

ASSURANCE REDONDANTE

Si, au moment d'un incident donnant lieu à une demande d'indemnisation en vertu de la présente police, une autre assurance couvre les mêmes perte, dommage, dépense ou responsabilité, **nous** ne paierons pas au-delà de **notre** part proportionnelle conformément aux dispositions de l'article L. 121-4 du Code des assurances (non applicable aux ACCIDENTS PERSONNELS).

SUBROGATION

L'Assureur est subrogé dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, Bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assistance et ou d'assurance, figurant au présent Contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent Contrat.

LIMITES D'ÂGE

La limite d'âge pour bénéficier des avantages en matière de FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE ET RAPATRIEMENT ainsi que des garanties liées à un **état de santé** dans ANNULATION ou INTERRUPTION est de 79 ans inclus. Si **vous** atteignez l'âge de 80 ans pendant un **voyage**, vous continuerez à bénéficier des garanties jusqu'à la fin de ce **voyage**, mais pas au-delà.

CONDITIONS D'APPLICATION

1. Les demandes d'indemnisation découlant d'un **état de santé préexistant** quelconque ne sont pas couvertes.
2. Les demandes d'indemnisation qui surviennent si **vous** voyagez contre l'avis d'un **médecin** (ou voyageriez contre l'avis d'un **médecin** si **vous** aviez demandé son avis) ne sont pas couvertes.
3. Les demandes d'indemnisation qui surviennent si **vous** voyagez dans l'intention d'obtenir un traitement médical ou une consultation à l'étranger ne sont pas couvertes.
4. Les demandes d'indemnisation qui surviennent si **vous** avez des symptômes non diagnostiqués qui nécessitent une attention ou un examen à l'avenir (autrement dit des symptômes pour lesquels **vous** êtes en attente d'examens ou de consultations ou en attente de résultats d'examens, lorsque la cause sous-jacente n'a pas été établie) ne sont pas couvertes.
5. En cas d'**urgence médicale**, **vous** ou l'établissement traitant devez **nous** contacter au +331 76 36 00 24 dès que possible. **Vous** devez également **nous** contacter pour nous signaler toute perte, tout **vol** ou toute détérioration.
6. Si **vous** avez besoin d'**interrompre votre séjour**, **vous** devez **nous** contacter au +331 76 36 00 24.
7. **Nous** ne réglerons aucune prestation relative aux **bagages** au-delà des plafonds mentionnés ci-avant.
8. La durée de tout **voyage** ne peut excéder 90 jours consécutifs. Tout séjour d'une durée supérieure à 90 jours consécutifs n'est pas garanti. Les **séjours** doivent commencer et se terminer dans le **pays de domicile**. Les **voyages** effectués avec des billets aller simple ou ouverts ne sont couverts par les garanties du présent contrat que pendant

INFORMATIONS SUR VOTRE COUVERTURE

les 24 heures qui suivent votre arrivée à **votre** destination finale. Ensuite, toute réclamation sera rejetée. Si **vous** avez acheté un billet aller-retour avant le début de ce **voyage**, **vous** êtes couverts par les garanties pendant toute la durée de ce **voyage**. Tout **séjour** effectué uniquement dans le **pays de domicile** n'est pas couvert.

9. Pour être éligible à une couverture au titre de ce barème de garanties, **vous** devez réserver 100 % de **vos** vols par l'intermédiaire d'Etihad.
10. Une **franchise** s'applique à la garantie des sections BAGAGES, ARGENT PERSONNEL ET DOCUMENTS DE VOYAGE, ANNULATION OU INTERRUPTION, FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE ET DE RAPATRIEMENT.

CONDITIONS D'APPLICATION POUR LA GARANTIE ANNULATION OU INTERRUPTION DE SÉJOUR

Le présent contrat ne couvre pas les demandes d'indemnisation au titre de la Section ANNULATION ou INTERRUPTION découlant d'un **état de santé préexistant** dont vous auriez connaissance avant la souscription du présent contrat ou la réservation de tout **séjour**, qui toucherait tout **parent proche**, toute personne avec qui **vous** voyagez ou toute personne avec qui **vous** prévoyez de séjourner, si :

1. un diagnostic de phase terminale a été établi par un **médecin** ; ou si
2. la personne figurait sur une liste d'attente ou avait connaissance de la nécessité d'une intervention chirurgicale, d'un traitement nécessitant une hospitalisation ou d'un examen à l'hôpital ou en clinique ; ou si
3. dans les 90 jours précédant immédiatement **votre** achat de la police ou avant la réservation d'un **voyage** (selon la dernière éventualité), la personne a dû subir une intervention chirurgicale ou recevoir un traitement ou des consultations à l'hôpital.

CONTACTS EN CAS DE SINISTRE

Pour bénéficier des prestations d'assistance ou d'assurance, **vous** devez impérativement **nous** contacter par téléphone au : +331 76 36 00 24.

Vous devez **nous** contacter si **vous** souffrez d'une maladie ou d'un accident grave susceptible d'entraîner **votre** hospitalisation avant que des dispositions ne soient prises pour **votre** rapatriement ou si **vous** devez interrompre **votre séjour**. **Nous** sommes joignables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et nous pourrions vous aider à organiser le rapatriement et à régler les frais médicaux directement avec l'établissement traitant. Tout traitement dans un établissement privé n'est pas couvert, sauf autorisation préalable de **notre** part. Dans l'incapacité de **nous** contacter avant le début d'un traitement (pour tout traitement d'urgence immédiat), veuillez **nous** appeler dès que possible. Pour tout traitement ambulatoire (sans hospitalisation), maladie ou blessure mineure (à l'exception des fractures), **vous** devez **vous** acquitter le montant du traitement et **nous** réclamer son remboursement au retour à **votre domicile**.

Sauf cas de force majeure, toute déclaration de sinistre doit se faire dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa connaissance ou les deux (2) jours ouvrables en cas de vol et selon les modalités définies pour chaque garantie.

Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de **votre** déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

L'Assureur se réserve la faculté de réclamer des pièces complémentaires pour la constitution du dossier sinistre. Tous les règlements effectués par l'Assureur au titre du présent contrat sont effectués en euros. Si le montant de l'indemnité a été fixé en monnaie étrangère, le règlement est effectué en euros au taux de change officiel au jour du règlement.

Si nécessaire, l'Assureur se réserve le droit de soumettre le Bénéficiaire, aux frais de l'Assureur, à un contrôle médical.

ASSISTANCE MÉDICALE À L'ÉTRANGER

Nous assurerons votre transport au **domicile** si cela s'avère **nécessaire d'un point de vue médical** ou lorsque **vous** recevez des informations relatives à une maladie ou une blessure graves ou au décès d'un **parent proche** dans votre **pays de domicile**.

REGLEMENT DES FRAIS MEDICAUX À L'ÉTRANGER

Si **vous** êtes admis dans un hôpital ou une clinique en dehors de **votre pays de domicile**, **nous** prendrons les dispositions nécessaires pour que les frais médicaux couverts par la police soient versés directement à l'hôpital ou la clinique. **Nous** assurerons également votre transport au **domicile** si cela s'avère **nécessaire d'un point de vue médical**

INFORMATIONS SUR VOTRE COUVERTURE

ou lorsque **vous** avez été informé d'une maladie ou d'une blessure grave ou du décès d'un **parent proche** dans votre **pays de domicile**. **Vous** devez **nous** contacter immédiatement au +331 76 36 00 24. Pour un simple traitement ambulatoire, **vous** devez régler l'hôpital/la clinique vous-même et **nous** réclamer le remboursement des frais médicaux à **notre** retour dans votre **pays de domicile**. Prenez garde de ne signer aucun document qui confirme que **vous** paierez pour un traitement ou des frais exorbitants. En cas de doute concernant toute demande, veuillez **nous** contacter.

ACCORDS DE RÉCIPROCITÉ EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ

UNION EUROPÉENNE (UE), ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN (EEE) ET SUISSE

Avant de vous rendre dans un pays de l'Union européenne (UE), de l'Espace économique européen (EEE) ou en Suisse, **nous vous** recommandons de demander de vous munir d'une carte européenne d'assurance-maladie (CEAM). Cette carte **vous** permet de bénéficier de certaines dispositions en matière de couverture médicale gratuite ou à frais réduits dans l'UE, l'EEE ou la Suisse.

CONDITIONS D'APPLICATION

Vous devez respecter les conditions suivantes pour pouvoir bénéficier d'une couverture d'assurance complète dans le cadre de cette garantie. Si **vous** ne **vous** conformez pas, **nous** pourrions refuser de traiter votre réclamation ou réduire le montant de tout paiement de demande d'indemnisation.

Vous ne serez pas couvert au titre des garanties si **vous** :

- voyagez contre l'avis d'un **médecin** (ou voyageriez contre l'avis d'un **médecin** si **vous** aviez demandé son avis) ;
- voyagez dans l'intention d'obtenir un traitement médical ou une consultation à l'étranger.

De plus, **vous** ne serez pas couvert au titre des garanties liées aux Frais médicaux d'urgence ou de rapatriement ou à l'Annulation ou l'INTERRUPTION pour raison médicale si **vous** :

- avez des symptômes non diagnostiqués qui nécessitent un examen à l'avenir (des symptômes pour lesquels **vous** êtes en attente d'examens/de consultations ou de résultats d'examens lorsque la cause sous-jacente n'a pas été établie) ;
- ne résidez pas de manière permanente et, le cas échéant, n'avez pas déclaré de médecin traitant dans le **pays de domicile**.

Remarque : Aucune demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement d'un **état de santé préexistant** dont **vous** souffrez ne sera couverte.

MALADIES INDIRECTEMENT LIÉES

Pour **notre** information, voici des exemples d'affections susceptibles d'être indirectement liées à un **état de santé** dont **vous** souffrez ou avez souffert :

- une personne présentant des difficultés respiratoires et qui souffre ensuite d'une quelconque infection pulmonaire ;
- une personne qui souffre d'hypertension artérielle ou de diabète et qui a ensuite une crise cardiaque, un accident vasculaire cérébral ou un mini AVC ;
- une personne qui a ou a eu un cancer et qui souffre d'un cancer secondaire ;
- une personne atteinte d'ostéoporose et qui a ensuite une fracture.

DÉFINITIONS

Chaque mot ou expression se rapportant à une définition a le même sens dans le présent tableau de garanties et apparaît en **gras**. Il peut également y avoir des définitions spécifiques relatives à une section particulière de la police. Celles-ci sont toutes répertoriées au début de la section en question.

ARGENT PERSONNEL

Billet de banque et pièces de monnaie en usage, chèques-voyage et autres chèques, mandats postaux ou monétaires, coupons ou bons d'achat prépayés, titres de transport, bons d'hébergement, tous détenus à des fins privées.

ASSURÉ

Voyageur principal qui souscrit à la police d'assurance ainsi que tous les bénéficiaires désignés comme tels dans ladite police

BAGAGES

Vêtements, effets personnels, bagages et autres objets qui **vous** appartiennent (à l'exception des **objets de valeur**, du matériel de ski, **du matériel de golf**, de l'**argent personnel** et documents de tout genre mais liés au séjour) et que **vous** portez, utilisez ou transportez lors d'un voyage.

INFORMATIONS SUR VOTRE COUVERTURE

Les **complications imprévues de la grossesse** ci-dessous telles que certifiées par un **médecin** : toxémie ; hypertension gestationnelle ; pré-éclampsie ; grossesse extra-utérine ; môle hydatiforme (grossesse molaire) ; vomissements gravidiques ; hémorragie antepartum ; rupture du placenta ; placenta praevia ; hémorragie postpartum ; membrane placentaire conservée ; fausse couche ; mort-nés ; césariennes d'urgence **nécessaires d'un point de vue médical**/interruptions **nécessaires d'un point de vue médical** ; et toutes les naissances prématurées ou tout début du travail précoce à plus de 8 semaines (ou 16 semaines dans le cas d'une grossesse multiple) avant la date d'accouchement prévue.

COMPLICATIONS DE GROSSESSE

DOMICILE

Votre lieu de résidence habituelle dans **vos pays de domicile**.

DOMMAGE CORPOREL

Un **dommage corporel** identifiable causé par une action extérieure, soudaine, violente, inattendue et précise. Une blessure causée par **vos** exposition inévitable aux éléments sera considérée comme un **dommage corporel**.

GRÈVE OU UN MOUVEMENT SOCIAL

Toute forme d'action collective menée dans l'intention d'arrêter, de restreindre ou d'entraver la délivrance des présentes garanties.

ÉTAT DE SANTÉ

Toute maladie, trouble de santé, état de santé, affection ou blessure médicale ou psychologique qui **vous** a affecté, vous ou un **parent proche**, un compagnon de voyage ou une personne avec qui **vous** prévoyez de séjourner pendant **vos voyages**.

ÉTAT DE SANTÉ PRÉEXISTANT

- Tout **état de santé** passé ou présent ayant provoqué des symptômes, ou pour lequel toute forme de traitement ou de prescription, toute consultation médicale, tout examen ou tout suivi/bilan de santé a été requis ou reçu au cours des deux (2) années précédant **vos** achat ou renouvellement de la présente police en vue de la réservation ou du début de tout **voyage** ; et
- tout problème cardiovasculaire ou circulatoire (p. ex., problème cardiaque, hypertension, caillots sanguins, taux de cholestérol élevé, accident vasculaire cérébral, anévrisme) survenu à un moment précédant **vos** achat, le renouvellement de cette police, la réservation ou le début de tout **voyage**.

FRANCHISE

La somme restant à la charge de l'Assuré dont le montant est indiqué dans le **Tableau des garanties**.

INCAPACITÉ TOTALE PERMANENTE

Une incapacité qui, ayant duré au moins 12 mois consécutifs à compter de la date de survenance, **vous** empêche, de l'avis d'une ou un spécialiste qualifié(e) indépendant(e), d'exercer ou d'accorder une quelconque attention à une activité ou occupation pour le reste de **vos** vie.

INTERRUPTION/ INTERROMPRE

Écourter **vos voyages** en retournant à votre **domicile** en raison d'une urgence autorisée par **nous**.

LIMITES TERRITORIALES

Les **voyages** vers tous les pays du monde sont couverts à l'exception des pays sujets à des sanctions internationales.

Remarque : les **voyages** vers un pays, une zone ou pour un événement spécifiques alors que le Ministère des Affaires Étrangères, ou l'autorité réglementaire d'un pays depuis ou vers lequel **vous** voyagez ont déconseillé tout **voyage**, ne sont pas couverts.

MATÉRIEL DE GOLF

Clubs de golf, balles de golf, sac de golf, chaussures de golf et chariot de golf non motorisé.

MAUVAISES CONDITIONS CLIMATIQUES

Pluie, vent, brouillard, tonnerre ou éclair, inondation, neige, neige fondue, grêle, ouragan, cyclone, tornade ou tempête tropicale qui ne sont pas causés par ou ne trouvent pas leur origine dans un événement géologique ou une catastrophe naturelle comme, un tremblement de terre, une éruption volcanique ou un tsunami.

MÉDECIN

Personne titulaire d'un diplôme de médecine dûment autorisée à exercer, reconnue par la loi du pays où le traitement est dispensé et qui, en prodiguant ce traitement, exerce dans le champ d'application de son autorisation et de sa formation et qui n'a aucun lien de parenté ou autre avec **vous**, tout **compagnon de voyage** ou toute personne avec qui vous prévoyez de séjourner.

MOYEN DE TRANSPORT PUBLIC

Tout transport par route, rail, mer ou air avec une compagnie de transport agréée effectuant un service régulier et/ou affrété que **vous** avez réservé.

INFORMATIONS SUR VOTRE COUVERTURE

NÉCESSAIRE D'UN POINT DE VUE MÉDICAL	Fournitures et services médicaux raisonnables et essentiels, prescrits par un ou une médecin exerçant un jugement clinique prudent, nécessaires pour diagnostiquer ou traiter une affection, une blessure, un état de santé , une maladie ou ses symptômes, et qui se conforment aux bonnes pratiques médicales.
NOUS/NOTRE/NOS	L'assureur dont les mentions légales figurent ci-avant.
OBJETS DE VALEUR	Bijoux, métaux précieux ou pierres précieuses ou articles en métaux précieux, montres, fourrures, articles en cuir, jeux photographiques, audio, vidéo, informatiques, de télévision (y compris, sans toutefois s'y limiter, les CD, les DVD, les dispositifs de mémoire et les écouteurs), télescopes, jumelles, ordinateurs portables, tablettes, liseuses, lecteurs MP3/4.
PAIRE OU ENSEMBLE	Objets faisant partie d'un ensemble ou normalement utilisés en même temps.
PARENT PROCHE	La mère, le père, la sœur, le frère, l'épouse, l'époux, le fiancé, la fiancée ou le conjoint, la conjointe de fait (tout couple engagé dans une union de fait habitant en permanence à la même adresse), la fille, le fils (y compris la fille adoptive ou le fils adoptif), le grand-père, la grand-mère, le petit-fils, la petite-fille, le beau-père, la belle-mère, le gendre, la belle-fille, la belle-sœur, le beau-frère, le conjoint ou la conjointe du père ou de la mère, l'enfant du conjoint, la fille ou le fils du conjoint d'un des parents, l'enfant placé en famille d'accueil, le tuteur légal ou la tutrice légale, la pupille.
PAYS DE DOMICILE	Vous devez posséder une adresse postale à laquelle vous pouvez vous référer dans ce pays, Votre résidence fiscale doit être en France, et qui doit être enregistrée chez un médecin sur place.
PÉRIODE DE COUVERTURE DE LA POLICE D'ASSURANCE	La durée du voyage , sans excéder celle indiquée sur le certificat d'assurance voyage. La couverture d'annulation de votre voyage démarre dès votre achat de la police et prend fin au début de votre voyage . La durée de tout voyage ne peut excéder 90 jours consécutifs. <u>Extension de la période d'assurance</u> La période de couverture est automatiquement étendue pendant toute la durée du retard, au cas où le retour dans votre pays de domicile serait inévitablement retardé en raison d'un incident couvert. Attention : tout voyage déjà débuté à la date de souscription de la présente assurance est hors champ de la garantie.
PÉRIODE DE RENONCIATION	14 jours si Vous avez souscrit ce contrat à distance, à des fins non professionnelles (cf. pour plus de détails, page 34). 30 jours si Vous avez souscrit ce contrat, en complément de votre Voyage , à des fins non professionnelles (cf. pour plus de détails, page 34).
PERTE DE LA VUE	Perte irrémédiable de la totalité de la vue d'un œil ou des deux yeux ; elle est considérée comme effective si le degré de vue restant après correction est de 3/60 ou moins sur l'échelle de Snellen. (Cela signifie voir à 90 cm ou moins ce que vous devriez voir à 18 m.)
PERTE D'UN MEMBRE	Perte par rupture physique ou perte permanente totale et irrémédiable de l'usage ou de la fonction d'un bras, au niveau ou au-dessus du poignet, ou d'une jambe, au niveau ou au-dessus de la cheville.
SANS SURVEILLANCE	Lorsque vous ne voyez pas votre bien ou véhicule et n'êtes pas en position d'empêcher une interférence non autorisée.
SÉJOUR/VOYAGE	Tout séjour ou voyage professionnel ou d'agrément que vous effectuez, dans les limites territoriales , commençant et se terminant dans votre pays de domicile , pendant la période de couverture . Les voyages effectués avec des billets aller simple ou ouverts ne sont couverts par les garanties du présent contrat que pendant les 24 heures qui suivent votre arrivée à votre destination finale. Ensuite, toute réclamation sera rejetée. Remarque : tout séjour effectué uniquement dans le pays de domicile n'est pas couvert. Remarque : les séjours vers un pays, une zone ou pour un événement spécifiques alors que le Ministère des Affaires Etrangères, ou l'autorité réglementaire d'un pays depuis ou vers lequel vous voyagez ont déconseillé tout voyage, ne sont pas couverts.
SPORTS ET ACTIVITÉS	Les activités mentionnées au point SPORTS ET ACTIVITÉS à la page 12.

INFORMATIONS SUR VOTRE COUVERTURE

SOUS L'INFLUENCE	Si une analyse toxicologique a été effectuée et donne une d'alcoolémie supérieure à 0,02 % ou si un dépistage de drogues se révèle positif. Si une analyse toxicologique n'a pas été effectuée, tout rapport à compter de l'incident confirmant ou signalant tout soupçon de consommation ou d'usage de drogues ou d'alcool de vos part.
TABLEAU DES GARANTIES	Le tableau énumérant les montants des garanties à la page 2.
TERRORISME	Acte commis pour des raisons politiques, religieuses, idéologiques ou autres dans l'intention d'influencer un gouvernement ou d'effrayer la société ou une partie de la société, y compris, mais non limité à l'usage de la force ou de la violence et/ou de menaces de la part d'une personne, d'un ou de groupes de personnes, agissant seules, pour le compte de, ou en rapport avec une ou plusieurs organisations ou un ou plusieurs gouvernements.
TRAJET ALLER	Voyage de vos domicile ou votre adresse professionnelle dans le pays de domicile jusqu'à la destination de vos voyage, y compris les vols internationaux, les traversées maritimes ou les voyages en train réservés avant que vous ne quittiez vos pays de domicile et directement liés au voyage aller.
TRAJET RETOUR	Voyage jusqu'à vos domicile dans le pays de domicile depuis la destination de vos voyage.
TRAVAIL/TRAVAUX MANUEL(S)	Tout travail effectué au-dessus du niveau du sol ; travail nécessitant l'utilisation d'outils de coupe, d'outils électriques et de machines ; travail exigeant une intervention manuelle pour l'installation, le montage, l'entretien ou la réparation d'installations électriques, mécaniques ou hydrauliques ; travail de plomberie, électricité, éclairage ou son, menuiserie, peinture/décoration ou construction, ou travail manuel de toute sorte, à l'exception des activités de bar, restauration, service en salle, chalet, domestiques, garde d'enfants, garderie, ainsi que des travaux manuels légers et occasionnels réalisés au niveau du sol, notamment des travaux de commerce de détail et de cueillette de fruits.
URGENCE MÉDICALE	Domage corporel ou maladie soudaine et imprévue que vous avez subis pendant vos voyage en dehors du pays de domicile et pour lesquels un médecin agréé vous indique que vous devez immédiatement recevoir un traitement ou une prise en charge médicale
VOL	Tout vol commis par violence, menace de violence , agression, attaque ou effraction par un tiers (une personne qui n'est ni parent, ni parent proche , ni compagnon de voyage).
VOUS/VOTRE/VOS/ PERSONNES ASSURÉES	Toute personne effectuant un séjour et dont le nom figure sur l'attestation d'assurance de séjour.

CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES

Vous devez observer les conditions suivantes pour bénéficier des garanties prévues au présent Contrat. Si **vous** ne vous conformez pas, **nous** pourrions, refuser **votre** demande d'indemnisation ou réduire l'indemnisation qui vous sera versée.

1. **Vous** devez vous conformer à **nos** exigences importantes en matière de santé.
2. La couverture est exclue dans **votre pays de domicile**.
3. Si **vous** avez besoin d'**interrompre votre séjour**, **vous** devez **nous** contacter au +331 76 36 00 24. **Nous** sommes joignables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour **vous** délivrer les prestations prévues au présent contrat.
4. **Vous** devez **nous** avertir le plus tôt possible en cas d'urgence ou d'hospitalisation (**vous** devez avancer tous les coûts engendrés par un traitement ambulatoire, une maladie ou blessure bénignes, puis en demander l'indemnisation, à l'exception des fractures).
5. **Vous** devez régler la prime correspondant au nombre total de jours de **votre séjour** prévu.
6. **Nous vous** prions de **nous** informer dans les 28 jours à compter du moment où **vous** apprenez que **vous** devrez envoyer une demande d'indemnisation. Par ailleurs, **vous** devez **nous** retourner **votre** formulaire de demande dûment rempli et accompagné de toute information supplémentaire le plus tôt possible.
7. **Vous** devez signaler tout incident aux autorités de police locales du pays où il s'est produit et établir un procès-verbal de délit ou de perte de bien, comportant un numéro d'incident.
8. **Vous** ne devez abandonner aucune des propriétés que **nous** aurons à gérer et conserver tous les articles endommagés, car **nous** pourrions avoir besoin de les examiner.
9. **Vous** devez **nous** fournir toute la documentation requise à la page 32 à **vos** frais. **Il est possible que nous** vous demandions de fournir d'autres documents que ceux énumérés pour étayer **votre** demande d'indemnisation. Si **vous** ne les fournissez pas, votre demande d'indemnisation peut se voir rejetée.
10. **Vous** ou **vos** représentants légaux devez **nous** envoyer, à **vos** frais, toutes les informations, preuves, certificats médicaux, factures originales, reçus, rapports, assistance qui peuvent s'avérer nécessaires, y compris les données d'autres polices d'assurance susceptibles de couvrir l'objet de la demande d'indemnisation. **Nous** pouvons refuser de **vous** indemniser pour les frais pour lesquels **vous** n'êtes pas en mesure de fournir de reçus ou de factures. Veuillez conserver une copie de tous les documents qui **nous** sont envoyés.
11. La **franchise** de la police, le cas échéant, sera déduite pour chaque **personne assurée** et chaque incident.
12. **Vous** ne devez accepter, refuser, régler, rejeter, négocier ou prendre aucune disposition relative à une demande d'indemnisation sans **notre** permission.
13. **Vous** devez immédiatement **nous** informer et nous donner de plus amples détails par écrit si une personne **vous** tient responsable d'une détérioration infligée à ses biens ou d'un **accident corporel** sur sa personne. **Vous** devez **nous** envoyer sans tarder toute assignation, toute citation à comparaître, tout courrier de réclamation ou tout autre document relatif à **votre** demande d'indemnisation.
14. En cas de demande d'indemnisation et si besoin est, vous **devez accepter d'être examiné par un** médecin **de** notre **choix, à nos frais, aussi souvent que cela peut être raisonnablement nécessaire avant le versement d'une indemnisation. Si vous venez à décéder, nous pouvons également être amenés à demander une autopsie à nos frais.**
15. Si nous **assurons le transport ou réglons** votre **demande d'indemnisation et qu'en conséquence, il vous reste un ou plusieurs titres de transport inutilisés**, vous **êtes tenu de nous les remettre**. Si **vous** ne le faites pas, **nous** déduirons le montant de ces billets de toute somme qui **vous** sera versée.
16. **Nous** sommes en droit, si **nous** le souhaitons, en **votre** nom mais à **nos** frais, de :
 - de prendre en charge la résolution de toute demande d'indemnisation,
 - tenter une action en justice en **votre** nom pour obtenir un dédommagement de quelqu'un d'autre à **notre** avantage ou pour récupérer d'un tiers des paiements déjà effectués ;
 - de prendre des mesures pour récupérer les biens perdus ou supposés comme tels.
17. Si **vous** ou toute personne agissant en **votre** nom tentez de vous procurer des fonds, des informations ou d'autres biens par tromperie ou tout autre moyen illégal, y compris une déclaration ou une omission de faits délibérée afin de déformer la situation réelle, la présente police sera nulle et non avenue. **Nous** pourrions en informer les forces de l'ordre et **vous** devrez **nous** rembourser tout montant déjà reçu en vertu de la police.
18. Si **nous** payons des frais pour lesquels vous n'êtes pas couvert, **vous** devrez rembourser cette somme dans le mois suivant **notre** demande.
19. **Vous** devez d'abord déposer une demande d'indemnisation auprès de **votre** caisse d'assurance maladie privée, de votre prestataire de santé public et/ou d'un autre organisme d'assurance voyage pour toutes dépenses.

CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES

20. AXA Assistance ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume-Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.
21. Les frais et dépenses que Vous avez réalisés et dont l'indemnisation incombe aux agents de voyages et opérateurs de la vente de voyages et de séjours en application du code du Tourisme ou aux transporteurs aériens et organisateurs de voyage en application de la Convention de Varsovie 12 octobre 1929 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, pour l'unification des règles relatives au transport aérien, ainsi qu'en vertu du Règlement (CE) 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

SPORTS ET ACTIVITÉS NAUTIQUES

La couverture **vous** protège lorsque vous participez aux activités suivantes.

Tous les **sports et activités** marqués d'un astérisque sont exclus des garanties RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE et ACCIDENT PERSONNEL.

La couverture pour les **sports et les activités** est exclue si **votre** pratique de l'une de ces activités constitue la seule raison ou la raison principale de **votre voyage** (hormis les **voyages** de golf et de sports d'hiver).

- * Descente en rappel
- * Tir à l'arc
- Badminton
- Base-ball
- Basketball
- Bowling
- Promenade en chameau
- * Canoë (jusqu'au niveau/à la classe 3)
- * Tir au pigeon d'argile
- Cricket
- * Ski de fond
- * Promenade à dos d'éléphant
- * Course à pied en montagne
- * Escrime
- Pêche
- Football
- * Ski sur glacier
- * Karting
- Golf
- Hockey
- * Équitation
- * Randonnée à cheval
- * Montgolfière
- Patinage sur glace (sur des patinoires homologuées)
- * Jet bike
- * Scooter des mers
- Kitesurf
- Monoski
- * VTT sur piste
- Netball
- Course d'orientation
- * Paintball
- Randonnée à poney
- Racquetball
- Cyclisme sur route
- Roller
- Thèque
- Course à pied
- Voile (à moins de 20 miles nautiques des côtes)
- * Voile (à plus de 20 miles nautiques des côtes)
- Plongée sous-marine † (voir note ci-dessous)
- * Ski de randonnée
- * Motoneige
- Ski (sur piste ou hors-piste avec un guide)
- * Ski patinette
- Snowboard (sur piste ou hors-piste avec un guide)
- Raquettes
- Squash
- Surf
- Tennis de table
- Tennis
- * Luge
- Trampoline
- marche à pieds (jusqu'à 4 000 mètres sans utiliser de matériel d'escalade)
- Volley-ball
- * Jeux de guerre
- Water-polo
- Ski nautique
- Planche à voile
- Navigation de plaisance (à moins de 20 miles nautiques des côtes)
- * Navigation de plaisance (à plus de 20 miles nautiques des côtes)
- Zorbing

† Plongée sous-marine - **Vous** êtes couvert pour la plongée sous-marine que jusqu'à la profondeur de **votre** qualification. **Vous** devez posséder les qualifications pertinentes et **vous** devez plonger sous la supervision d'une ou un moniteur, instructeur ou guide de plongée accrédité, dans le cadre des directives de l'agence ou de l'organisme de formation ou de plongée concerné.

Remarque : la présente police d'assurance ne **vous** protège pas lorsque vous participez à une formation ou à un cours de qualification.

SECTIONS DES GARANTIES

RETARD DES BAGAGES

CE QUI EST COUVERT

Nous vous indemnisons, à concurrence du montant total indiqué dans le **Tableau des garanties** pour toutes les **personnes couvertes** voyageant ensemble, des frais de remplacement d'urgence de vêtements, médicaments et articles de toilette si les **bagages** enregistrés sont temporairement égarés lors du transit du **trajet aller** et ne **vous** sont pas restitués dans les 6 heures suivant **votre** arrivée, à destination d'obtenir une attestation écrite de la compagnie aérienne, confirmant le nombre d'heures de retard des **bagages**.

Si la perte est définitive, le montant sera déduit du montant final à payer au titre de la section BAGAGES, ARGENT PERSONNEL ET DOCUMENTS DE VOYAGE.

CONDITIONS SPÉCIALES POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION

1. **Vous** devez obtenir de la compagnie de transport son attestation écrite confirmant le nombre d'heures pendant lesquelles vos **bagages** ont été retardés. **Vous** devez :
 - obtenir une déclaration de perte de bagages (PIR) de la part de la compagnie aérienne ou de leurs agents de manutention,
 - envoyer par courrier la déclaration d'incident dans le délai mentionné par la compagnie de transport et en conserver un exemplaire,
 - conserver tous les titres de transport et toutes les étiquettes d'enregistrement afin de réclamer une indemnisation.
2. Tous les montants sont uniquement valables pour les dépenses réelles assorties d'un reçu au-delà de toute indemnisation versée par la compagnie de transport.
3. Les sommes figurant dans le **Tableau des garanties** correspondent au total pour chaque retard, quel que soit le nombre de **personnes couvertes** voyageant ensemble.

Veuillez consulter le point FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation qui ne concernent pas **votre trajet aller** lors d'un **séjour** en dehors de **votre pays de domicile**.
2. Les demandes d'indemnisation dues au retard, à la confiscation ou à la détention par les douanes ou toute autre autorité.
3. Les demandes d'indemnisation faisant suite à un retard des **bagages** lorsqu'ils sont expédiés en tant que fret ou sous connaissance.
4. Les coûts ou frais pour lesquels toute compagnie de transport ou tout prestataire doit vous indemniser, vous a indemnisé ou **vous** indemnisera.
5. Les demandes d'indemnisation pour des objets achetés postérieurement à la restitution de **vos bagages**.
6. Les demandes d'indemnisation pour en l'absence de factures détaillées.
7. Les demandes d'indemnisations pour lesquelles **vous** ne disposez pas d'une attestation écrite de la compagnie de transport (ou de ses agences de manutention), confirmant le nombre d'heures pendant lesquelles vos **bagages** ont été retardés et le moment où ils **vous** ont été restitués.
8. Tout achat effectué au-delà de 4 jours après l'arrivée effective à destination.
9. Les frais et dépenses que Vous avez réalisés et dont l'indemnisation incombe aux agents de voyages et opérateurs de la vente devoyages et de séjours en application du code du Tourisme ou aux transporteurs aériens et organisateurs de voyage en application de la Convention de Varsovie 12 octobre 1929 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, pour l'unification des règles relatives au transport aérien, ainsi qu'en vertu du Règlement (CE) 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Veuillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

BAGAGES, ARGENT PERSONNEL ET DOCUMENTS DE VOYAGE

DÉFINITIONS – APPLICABLES À CETTE SECTION

DOCUMENTS DE VOYAGE

Tout document d'identité émis par un gouvernement ou une organisation créée par un traité international visant à faciliter le déplacement des personnes ou de petits groupes de personnes au-delà des frontières internationales dans le respect des accords internationaux.

SECTIONS DES GARANTIES

CE QUI EST COUVERT

BAGAGES

Nous vous indemnisons, à concurrence du montant indiqué au **Tableau des garanties** par **voyage** et pour toutes les **personnes couvertes** voyageant ensemble, en cas de perte accidentelle, détérioration ou **vol** de vos **bagages** et **objets de valeur**.

L'indemnisation sera calculée sur la base du montant total de remplacement de vos objets au moment de la perte ou du **vol**, dans la limite indiquée dans le **tableau des garanties**

Le montant maximum que **nous** verserons pour un article, une **paire ou un ensemble** d'articles est égal au plafond unitaire par article indiqué dans le **Tableau des garanties**.

Le montant maximum que **nous** verserons pour l'ensemble des **objets de valeur** est égal au plafond unitaire pour les objets de valeur indiqué dans le **tableau des garanties**.

ARGENT PERSONNEL

Nous vous indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** par **séjour** et pour toutes les **personnes couvertes** voyageant ensemble, en cas de perte accidentelle, détérioration ou **vol** de votre **argent personnel**.

DOCUMENTS DE SÉJOUR

Nous vous indemnisons à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties**, pour les frais de déplacement et d'hébergement supplémentaires nécessaires et raisonnablement engagés à l'étranger pour remplacer vos documents de séjour perdus ou volés ainsi que pour le coût au prorata du document perdu ou volé.

CONDITIONS SPÉCIALES POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION

1. Si des **bagages** sont perdus, volés ou endommagés lors de la prise en charge par une compagnie de transport, une autorité ou un hôtel, **vous** devez leur communiquer par écrit les détails de l'incident. **Vous** devez obtenir un rapport officiel des autorités de police locales dans les 24 heures.
2. Si des **bagages** sont perdus, volés ou endommagés alors qu'ils étaient confiés à une compagnie aérienne, **vous** devez :
 - obtenir une déclaration de perte de bagages (PIR) de la part de la compagnie aérienne,
 - envoyer par courrier la déclaration d'incident à la compagnie aérienne dans le délai mentionné par les agents de transport ou de manutention (merci d'en conserver une copie),
 - conserver tous les titres de transport et toutes les étiquettes d'enregistrement afin de réclamer une indemnisation.
3. **Vous** devez fournir un reçu original ou une preuve de propriété pour les objets afin d'étayer **votre** demande d'indemnisation.
4. Tout montant payé au titre de la section RETARD DES BAGAGES sera déduit du montant final dû aux termes de cette section.

Veuillez consulter le point FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. La **franchise** indiquée dans le **tableau des garanties** par **personne couverte** pour chaque demande d'indemnisation.
2. Les demandes d'indemnisation non étayées par une preuve de propriété ou une estimation de garantie (obtenue avant la perte) de l'objet ou des objets perdu(s), volé(s) ou endommagé(s).
3. Les incidents de perte ou de **vol** de **bagages** ou d'**objets de valeur** non signalés aux autorités de police locales dans les 24 heures suivant la découverte et pour lesquels aucun rapport écrit n'est obtenu ; un rapport de représentants de centres de vacances n'est pas suffisant.
4. Les objets endommagés pendant **votre séjour** lorsque **vous** ne recevez pas de déclaration de dommages/réparation d'un agent approprié dans les 7 jours suivant **votre retour** dans **votre pays de domicile**.
5. Les pertes ou dommages dus à un retard, à une confiscation ou à une détention par les douanes ou une autre autorité.
6. Les chèques, chèques vacances, mandats postaux ou monétaires, coupons ou bons d'achat prépayés, titres de transport, si **vous** n'avez pas observé les instructions de l'émetteur.
7. Les demandes d'indemnisation d'ordre financier lorsque **vous** ne présentez pas de preuve du retrait.
8. Les pierres précieuses, lentilles cornéennes ou de contact non portées, lunettes ou lunettes de soleil sans ordonnance, appareils auditifs, accessoires dentaires ou médicaux, cosmétiques, parfums, tabac, vaporisateurs ou cigarettes électroniques, des drones, alcool, antiquités, instruments de musique, actes authentiques, manuscrits, valeurs mobilières, biens périssables, planches de surf/à voile, vélos, équipements marins ou artisanaux ou tout

SECTIONS DES GARANTIES

équipement ou articles connexes de quelque type que ce soit et dommages aux valises (à moins que les valises ne soient entièrement inutilisables à la suite d'un seul dommage). Dommage aux articles de porcelaine, verre (autres que le verre des cadrans de montre, lunettes de vue, lunettes de soleil, appareils photo, jumelles ou lunettes), porcelaine ou autres articles cassants ou fragiles, sauf en cas d'incendie, de vol ou d'accident du véhicule de transport ou de l'embarcation dans lequel ils se trouvent.

9. La perte ou la détérioration due à la casse de matériel de sport ou à la dégradation de vêtements de sport pendant leur utilisation.
10. Tout montant déjà payé au titre de la section RETARD DES BAGAGES.
11. Tous les objets utilisés dans le cadre de **votre** entreprise, commerce, profession ou occupation.
12. Les dommages dus à l'usure, à la dépréciation, à la détérioration, aux conditions atmosphériques ou climatiques, aux mites, à la vermine, à toute opération de nettoyage, de réparation ou de restauration, aux pannes mécaniques ou électriques ou à des dommages causés par des liquides.
13. La dépréciation de valeur, les variations des taux de change ou la perte due à une erreur ou une omission de **votre** part ou de la part d'un tiers.
14. Les demandes d'indemnisation découlant de la perte ou du **cambrilage** de **votre** logement, sauf si un rapport de police confirme l'entrée par effraction.
15. Tout **objet de valeur, argent personnel** ou **document de voyage** laissé **sans surveillance** à tout moment (y compris dans un véhicule ou confié à des compagnies de transport), sauf s'il est déposé dans un coffre-fort d'hôtel ou un coffre bancaire verrouillé. Si des objets sont volés dans un coffre bancaire ou un coffre-fort d'hôtel, toute demande d'indemnisation pour laquelle **vous** n'avez pas signalé l'incident par écrit à l'hôtel et reçu un rapport officiel de l'autorité locale compétente.
16. Réclamations découlant de dommages causés par une fuite de poudre ou de liquide transportés dans les **bagages**.
17. Les demandes d'indemnisation découlant de l'expédition de **bagages** sous forme de fret.
18. Les frais et dépenses que Vous avez réalisés et dont l'indemnisation incombe aux agents de voyages et opérateurs de la vente de voyages et de séjours en application du code du Tourisme ou aux transporteurs aériens et organisateurs de voyage en application de la Convention de Varsovie 12 octobre 1929 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, pour l'unification des règles relatives au transport aérien, ainsi qu'en vertu du Règlement (CE) 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires;

Veuillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

ANNULATION

DÉFINITIONS – APPLICABLE À CETTE SECTION

QUARANTAINE RÉGIONALE

Toute période de restriction des déplacements ou d'isolement, y compris les grèves nationales dans **votre pays de domicile** ou dans le pays de destination imposée à une communauté ou une zone géographique, comme un comté ou une région, par le gouvernement ou les autorités publiques.

QUARANTAINE INDIVIDUELLE

Période durant laquelle **vous** êtes susceptible de porter une infection ou d'avoir été exposé à une infection et subissez de ce fait un confinement ou un isolement prescrit par des professionnels de santé ou un comité de santé public dans un effort de limiter la propagation d'une maladie.

CE QUI EST COUVERT

Nous vous indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** par **séjour** et pour toutes les **personnes couvertes** voyageant ensemble, pour les vols aller et retour non utilisés si une annulation ou une nouvelle réservation du **voyage** est nécessaire et inévitable en raison des changements de circonstances listés ci-dessous, indépendants de **votre** volonté et que **vous** ignoriez lors de la réservation de **votre séjour** ou au début de **votre séjour**, **selon la dernière éventualité** :

- a. Maladie, blessure, complication de grossesse ou décès imprévu de **vous-même**, d'un **parent proche** ou de toute personne avec qui **vous** voyagez pendant **votre séjour**.
- b. **La mise en quarantaine individuelle** obligatoire, la présence à un jury ou le fait d'être appelé à témoigner devant un tribunal (autrement qu'à titre consultatif ou professionnel) vous impliquant **vous** ou les personnes séjournant avec **vous**.

SECTIONS DES GARANTIES

- c. Le Ministère des Affaires Etrangères ou toute autre autorité réglementaire du pays dans lequel **vous** séjournez déconseille tout voyage non essentiel dans la zone vers/depuis laquelle **vous** séjournez, à l'exclusion des cas où des recommandations sont émises en lien avec une pandémie ou une **quarantaine régionale**, à condition que les recommandations en question soient entrées en vigueur après que **vous** ayez souscrit à cette assurance ou réservé le **séjour** (selon la plus tardive de ces éventualités) et dans un délai de 21 jours avant la date de **vos** départ.
- d. Les services d'urgence **vous** invitant à rester à votre **domicile** ou à y retourner ultérieurement en raison d'importantes détériorations ayant lieu à **vos** domicile ou votre entreprise (lorsque le **preneur d'assurance** possède, gère ou dirige l'entreprise) causés par un tiers qui n'est pas en lien avec **vous**.
- e. **Votre** licenciement lorsque **vous** occupez un emploi permanent et que vous avez dépassé **vos** période d'essai chez **vos** employeur.
- f. Si **vous** ou tout compagnon de séjour ou toute personne avec qui **vous** séjournez pendant **vos** voyage êtes membre des forces armées, des autorités de police, des pompiers, des services infirmiers ou ambulanciers ou des employés d'un ministère gouvernemental et que **vos**/leur congé autorisé est annulé pour des raisons opérationnelles, à condition que cette annulation ou **interruption** ne pût raisonnablement être prévue au moment où **vous** avez souscrit à cette assurance ou lors de la réservation de tout **séjour** (selon la dernière éventualité).
- g. Si **vos** trajet aller en **transport public** régulier est retardé de plus de 24 heures au dernier lieu de départ à compter de l'heure de départ prévue en raison d'une **grève ou un mouvement social** ; ou de **mauvaises conditions climatiques** ; ou d'une panne mécanique ou technique du **moyen de transport public** régulier sur lequel **vous** avez réservé **vos** voyage.
- h. Si la voiture que **vous** aviez l'intention d'utiliser pour **vos** séjour est volée, ou endommagée et n'est pas en état de marche, dans les sept jours précédant la date de départ initiale, et que les réparations ne peuvent être terminées avant le jour du départ, seuls les frais d'une voiture de location équivalente seront couverts et aucuns frais d'annulation ne sera réglé.

Veuillez consulter le point FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Toute demande d'indemnisation de **vos** incapacité de voyager ou de votre choix de ne pas voyager au motif que le Ministère des Affaires Etrangères (ou son équivalent dans le gouvernement d'un autre pays) déconseille de voyager en raison d'une pandémie.
2. La **franchise** indiquée dans le **tableau des garanties** par **personne couverte** pour chaque demande d'indemnisation.
3. Tout **état de santé préexistant**.
4. Toute demande d'indemnisation relative à un traitement de FIV
5. Tous les frais non utilisés ou supplémentaires que **vous** avez engagés et qui sont recouvrable auprès :
 - des prestataires d'hébergement, de leurs agents de réservation, de l'agence de voyage ou d'un autre programme d'indemnisation
 - des compagnies de transport, de leurs agences de réservation, de l'agence de voyage ou d'un programme d'indemnisation
 - de **vos** prestataire de carte de crédit ou débit, ou de Paypal.
6. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas fourni tous les documents nécessaires que **nous** avons demandés.
7. Toute demande d'indemnisation liée à une **quarantaine régionale**.
8. Toute demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement de circonstances dont **vous** aviez connaissance avant à la date à laquelle **vous** avez souscrit à la police ou la date de réservation ou le début de tout **voyage** (selon la dernière éventualité) qui aurait pu raisonnablement donner lieu à une réclamation.
9. Tous frais engagés en cas d'annulation ou d'**interruption** du **séjour** en raison d'un **accident corporel** ou d'une maladie lorsque **vous** ne présentez pas de certificat médical du **médecin** traitant la personne blessée/malade, mentionnant que **vous** avez nécessairement dû annuler le séjour et que cet **accident corporel** ou cette maladie **vous** a empêché de voyager ou rentrer dans **vos** pays de domicile.
10. Toute demande d'indemnisation relative aux personnes voyageant avec vous, qui ne seraient pas des **personnes couvertes**.
11. Tous frais payés en utilisant des points acquis sur des programmes de fidélisation, par exemple Avios (anciennement miles aériens), ou des programmes de cartes bonus, des programmes Timeshare, Holiday Property Bond ou autres programmes de points vacances et/ou tous frais d'entretien associés.
12. Les coûts ou frais pour lesquels le prestataire de **moyen de transport public** **vous** indemniserà.
13. Les demandes d'indemnisation lorsque **vous** n'avez pas respecté les conditions contractuelles de l'agence de

SECTIONS DES GARANTIES

voyages, du voyageur ou de la compagnie de transport.

14. Une **grève ou un mouvement social** ou un retard dû au contrôle aérien, en cours ou annoncé publiquement à la date à laquelle ces avantages sont entrées en vigueur ou à la date à laquelle **vous** avez réservé **vos** **voyage** (selon la dernière éventualité).
15. Le retrait (temporaire ou autre) d'autorisation pour un avion ou un navire sur la recommandation des autorités de l'aviation civile ou des autorités portuaires ou de toute autorité similaire, quel que soit le pays.
16. Toute demande d'indemnisation consécutive au manquement du prestataire de tout service compris dans la réservation de **vos** **séjour** à fournir toute partie de **vos** **séjour** réservé (à l'exception des excursions), y compris l'erreur, l'insolvabilité, l'omission ou le défaut.
17. Toute annulation ou **interruption** causée par un engagement de travail ou une modification de **vos** droit aux vacances par **vos** employeur, sauf si **vous** ou un compagnon de voyage ou une personne avec qui **vous** séjournez pendant **vos** **séjour** êtes membre des forces armées, des autorités de police, des pompiers, des services infirmiers ou ambulanciers ou des employés d'un ministère gouvernemental et que **vos**/leur congé autorisé a été annulé pour des raisons opérationnelles.
18. Toute demande d'indemnisation résultant de **vos** incapacité à voyager en raison du défaut de détention, d'obtention ou de présentation d'un passeport valable ou de tous visas requis de la part de tout membre du groupe de voyageurs.
19. Les demandes d'indemnisation lorsque **vous** retardez ou omettez d'aviser l'agence de voyages, le voyageur ou la compagnie de transport/d'hébergement, alors qu'il est jugé nécessaire d'annuler le **voyage**. **Notre** responsabilité se limite aux frais d'annulation qui auraient été appliqués en l'absence d'une défaillance ou d'un retard.
20. Les demandes d'indemnisation pour des titres de transport non utilisés vers une destination pour laquelle **nous** avons déjà payé **vos** autres dispositions de voyage.
21. Les demandes d'indemnisation en cas d'annulation lorsque **vous** n'avez pas reçu de confirmation de la part de la compagnie de transport (ou de ses agences de manutention) quant à la durée et la raison du retard.
22. Toute demande d'indemnisation découlant de **complications de la grossesse** survenues avant la réservation ou le paiement du **séjour**, selon la dernière éventualité.
23. Toute demande d'indemnisation résultant d'un changement de programme du fait de **vos** situation financière, sauf si **vous** êtes licencié alors que vous occupez un emploi permanent chez le même employeur pendant au moins deux ans.
24. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles les preuves documentées attestant de l'annulation d'un congé autorisé pour des raisons opérationnelles imprévues ne sont pas fournies.
25. Tous frais de changement de réservation qui excèdent le coût de **vos** réservation de **séjour** originale.
26. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** ne vous êtes pas enregistré selon l'itinéraire qui **vous** a été fourni.
27. Annulation après la première étape d'un **séjour**.
28. Toute dépense lorsque d'autres dispositions de voyage raisonnables ont été prises dans les 24 heures précédant l'heure de départ prévue.
29. Toute demande d'indemnisation en cas d'annulation au titre de la présente section si **vous** avez présenté une demande au titre de la Section DÉPART RETARDÉ ou DÉPART MANQUÉ
30. Toute demande d'indemnisation résultant d'un retard ou d'une modification de **vos** réservation de **séjour** en raison d'une mesure gouvernementale ou d'une réglementation restrictive.
31. Tout montant pour lequel **vous** avez demandé une indemnisation au titre d'une INTERRUPTION.

Veuillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

INTERRUPTION

VOUS DEVEZ TOUJOURS NOUS CONTACTER AVANT TOUTE INTERRUPTION DE VOTRE SEJOUR

Numéro de téléphone : +331 76 36 00 24.

CE QUI EST COUVERT

Nous vous indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** par **séjour** et pour toutes les **personnes couvertes** voyageant ensemble, pour les vols aller retour non utilisés non recouvrables si le **séjour** est **interrompu** en raison des changements de circonstances suivants, indépendants de **vos** volonté et que **vous** ignoriez lors de la réservation de **vos** **séjour** ou au début de **vos** **séjour**, selon la dernière éventualité :

SECTIONS DES GARANTIES

- a. Maladie, blessure, complication de grossesse ou décès imprévu de **vous-même**, d'un **parent proche** ou de toute personne avec qui **vous** voyagez pendant **votre séjour**.
- b. Les services d'urgence **vous** invitant à rester à votre **domicile** ou à y retourner ultérieurement en raison d'importantes détériorations infligées à **votre domicile** ou votre entreprise (lorsque le **preneur d'assurance** possède, gère ou dirige l'entreprise) causés par un tiers qui ne **vous** est pas apparenté.
- c. Si **vous** ou tout compagnon de voyage ou toute personne avec qui **vous** séjournerez pendant **votre séjour** êtes membre des forces armées, des autorités de police, des pompiers, des services infirmiers ou ambulanciers ou des employés d'un ministère gouvernemental et que **votre/leur** congé autorisé est annulé pour des raisons opérationnelles, à condition que cette annulation ou **interruption** ne pût raisonnablement être prévue au moment où **vous** avez souscrit à cette assurance ou lors de la réservation de tout **voyage** (selon la dernière éventualité).

Veuillez consulter le point FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

REMARQUE : Le remboursement sera calculé strictement à partir de la date de retour à **votre domicile** dans **votre pays de domicile**.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Toute demande d'indemnisation pour laquelle **vous** ne recevez pas d'autorisation préalable de **notre** part avant de rentrer dans **votre pays de domicile**. **Nous** confirmerons la nécessité de rentrer à votre **domicile** avant toute **interruption** en raison d'un **accident corporel** ou d'une maladie.
2. La **franchise** indiquée dans le **tableau des garanties** par **personne couverte** pour chaque demande d'indemnisation.
3. Tout **état de santé préexistant**.
4. Toute demande d'indemnisation relative à un traitement de FIV
5. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas fourni tous les documents nécessaires que **nous** avons demandés.
6. Toute demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement de circonstances à **votre** connaissance avant à la date à laquelle **vous** avez souscrit à la police ou la date de réservation ou le début de tout **voyage** (selon la dernière éventualité) qui aurait pu raisonnablement donner lieu à une réclamation.
7. Tous frais engagés en cas d'annulation ou d'**interruption** du **voyage** en raison d'un **accident corporel** ou d'une maladie lorsque **vous** ne présentez pas de certificat médical du **médecin** traitant la personne blessée/malade, mentionnant que **vous** avez nécessairement dû annuler le voyage et que cet **accident corporel** ou cette maladie **vous** a empêché de voyager ou rentrer dans **votre pays de domicile**.
8. Toute demande d'indemnisation relative aux personnes voyageant avec vous, qui ne seraient pas des **personnes couvertes**.
9. Tous frais payés en utilisant des points acquis sur des programmes de fidélisation, par exemple Avios (anciennement miles aériens), ou des programmes de cartes bonus, des programmes Timeshare, Holiday Property Bond ou autres programmes de points vacances et/ou tous frais d'entretien associés.
10. Les coûts ou frais pour lesquels le prestataire de **moyen de transport public vous** indemniserà.
11. Les demandes d'indemnisation lorsque **vous** n'avez pas respecté les conditions contractuelles de l'agence de voyages, du voyageur ou de la compagnie de transport.
12. Une **grève ou un mouvement social** ou un retard dû au contrôle aérien, en cours ou annoncé publiquement à la date à laquelle ces avantages sont entrés en vigueur ou à la date à laquelle **vous** avez réservé **votre voyage** (selon la dernière éventualité).
13. Le retrait (temporaire ou autre) d'autorisation pour un avion ou un navire sur la recommandation des autorités de l'aviation civile ou des autorités portuaires ou de toute autorité similaire, quel que soit le pays.
14. Toute demande d'indemnisation consécutive au manquement du prestataire de tout service compris dans la réservation de **votre séjour** à fournir toute partie de **votre séjour** réservé (à l'exception des excursions), y compris l'erreur, l'insolvabilité, l'omission ou le défaut.
15. Toute annulation ou **interruption** causée par un engagement de travail ou une modification de **votre** droit aux vacances par **votre** employeur, sauf si **vous** ou un compagnon de voyage ou une personne avec qui **vous** séjournerez pendant **votre séjour** êtes membre des forces armées, des autorités de police, des pompiers, des services infirmiers ou ambulanciers ou des employés d'un ministère gouvernemental et que **votre/leur** congé autorisé a été annulé pour des raisons opérationnelles.
16. Toute demande d'indemnisation résultant de **votre** incapacité à voyager en raison du défaut de détention, d'obtention ou de présentation d'un passeport valable ou de tous visas requis de la part de tout membre du groupe de voyageurs.

SECTIONS DES GARANTIES

17. Tous les frais non utilisés ou supplémentaires que **vous** avez engagés et qui sont recouvrable auprès :
 - des prestataires d'hébergement, de leurs agents de réservation, de l'agence de voyage ou d'un autre programme d'indemnisation
 - des compagnies de transport, de leurs agences de réservation, de l'agence de voyage ou d'un programme d'indemnisation
 - de **votre** prestataire de carte de crédit ou débit, ou de Paypal.
18. Tous frais de transport et/ou d'hébergement non prévus par **nous** ou engagés sans **notre** accord préalable.
19. Toute demande d'indemnisation découlant de **complications de la grossesse** survenues avant **votre** départ en **séjour**.
20. Tout montant pour lequel **vous** avez demandé une indemnisation au titre d'une ANNULATION.

Veillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

DÉPART RETARDÉ

CE QUI EST COUVERT

Si, à **votre** arrivée au terminal, vous êtes enregistré ou avez tenté de le faire pendant **vos trajets aller** ou **retour** et que le départ du **moyen de transport public** pour lequel vous avez une réservation est retardé au dernier lieu de départ d'au moins 4 heures à compter de l'heure de départ prévue en raison :

1. d'une **grève ou d'un mouvement social** ; ou
2. de **mauvaises conditions climatiques** ; ou
3. d'une panne mécanique ou technique du **moyen de transport public** régulier sur lequel **vous** avez réservé votre voyage.

nous vous **réglons** :

- a. 170 € pour les 4 premières heures pleines de retard de **votre** départ et
- b. 40 € pour chaque période de 4 heures pleines de retard.

Nous vous paierons au maximum 580 € par **séjour**.

REMARQUE : Après un retard d'au moins 24 heures de **votre trajet aller**, si la durée de **votre séjour** est réduite de plus de 25 % du séjour initialement prévu, **vous** pouvez opter pour une demande d'annulation au titre de la section ANNULATION ET INTERRUPTION. Un remboursement ou une autre forme de dédommagement doit d'abord être sollicité auprès de l'agence de voyages.

Veillez consulter le point FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Tous les coûts ou frais pour lesquels toute compagnie de transport ou prestataire doit **vous** rembourser, vous a remboursé ou vous remboursera, ainsi que toutes les sommes payées à titre de dédommagement par la compagnie de transport.
2. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas effectué ou tenté d'effectuer votre enregistrement conformément à l'itinéraire qui **vous** a été fourni. **Vous** devez également vous présenter sur le lieu de départ avant l'heure de départ prévue.
3. Les demandes d'indemnisation lorsque **vous** n'avez pas respecté les conditions contractuelles de l'agence de voyages, du voyageur ou de la compagnie de transport.
4. Les demandes d'indemnisation lorsque **vous** n'avez pas obtenu d'attestation écrite de la part de la compagnie de transport (ou de ses agences de manutention) confirmant la durée et la raison du retard.
5. Une **grève ou un mouvement social** ou un retard dû au contrôle aérien en cours ou annoncé avant la date à laquelle **vous** avez pris vos dispositions de **séjour** et/ou avant la date à laquelle **vous** avez souscrit à la présente police.
6. Le retrait (temporaire ou autre) d'un **transport public** sur recommandation de l'autorité portuaire ou aéronautique ou d'une autre entité similaire de quelque pays que ce soit.
7. Toute demande d'indemnisation lorsque **vous** n'avez pas été retardé de plus de 4 heures par rapport à l'heure de départ prévue.
8. Toute demande d'indemnisation en cas de départ retardé au titre de la présente section si **vous** avez présenté une demande au titre de la section DÉPART MANQUÉ, ANNULATION ou INTERRUPTION.

9. Les vols privés affrétés.
10. Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de Voyages en application de l'ordonnance du 20 décembre 2017 qui transpose en droit français la directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées ou au transporteur en application du Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers

Veuillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

RÈGLEMENT DES FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE ET DE RAPATRIEMENT A L'ÉTRANGER

CECI N'EST PAS UNE ASSURANCE MÉDICALE PRIVÉE

Si **vous** tombez malade, si vous vous blessez ou si vous rencontrez une complication de grossesse de façon inopinée et que **vous** devez être hospitalisé, rapatrié ou qu'il est probable que les coûts dépassent 500 €, alors **vous** devez **nous** contacter au : +331 76 36 00 24.

Nous pouvons :

- **vous** transférer d'un hôpital à un autre ; et/ou
- **vous** rapatrier à **votre domicile** dans le **pays de domicile** ; ou **vous** transférer dans l'hôpital le plus approprié dans le **pays de domicile** ;

à tout moment, si **nous** et la ou le **médecin** estimons que c'est **nécessaire d'un point de vue médical** et sans danger. Si **notre** médecin-chef vous prévient d'une date à laquelle il est envisageable et pratique de **vous** rapatrier, mais que **vous** choisissez de ne pas le faire, **notre** responsabilité consistant à payer tous frais supplémentaires en vertu de cette section au-delà de cette date sera limitée à ce que **nous** aurions payé si **votre** rapatriement avait eu lieu.

CE QUI EST COUVERT

Nous vous indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le **tableau des garanties** pour les frais encourus en dehors de **votre pays de domicile** pour :

- a. Toutes les dépenses raisonnables et nécessaires qui surviennent comme conséquence d'une urgence médicale **vous concernant**. Celles-ci comprennent les honoraires de médecin, les frais d'hôpital, les traitements médicaux et tous les coûts occasionnés pour **vous** transporter à l'hôpital approprié le plus proche, lorsque cela est jugé nécessaire par une **autorité médicale** reconnue
- b. Tous les frais médicaux raisonnables et nécessaires d'urgence pour tous les nourrissons nés suite à des **complications de grossesse** lors d'un **séjour**. Les demandes d'indemnisation concernant les naissances multiples sont considérées comme un seul et même événement.
- c. Les soins dentaires d'urgence afin de soulager la douleur et/ou les réparations en urgence de dentiers ou de dents artificielles uniquement pour réduire les dérangements pendant les repas.
- d. Avec **notre** autorisation préalable, les frais de séjour supplémentaires pour **vous** rapatrier à **votre domicile** lorsque cela est recommandé par **notre** médecin-chef, y compris le coût d'un accompagnement médical si nécessaire. Les frais de rapatriement que nous prendrons en charge correspondront à ceux d'une classe de voyage équivalente à celle utilisée pour le **trajet aller**, sauf si **nous** en convenons autrement.
- e. Avec **notre** autorisation préalable et si jugé **nécessaire d'un point de vue médical** par **notre** médecin-chef :
 - tous les coûts d'hébergement (chambre seulement) et de déplacement nécessaires et raisonnablement engagés, s'il est **nécessaire d'un point de vue médical** pour **vous** de rester au-delà de **votre** date de retour prévue, y compris les frais de voyage pour retourner dans **votre pays de domicile** si **vous** ne pouvez pas utiliser **votre** billet original.
 - tous les coûts d'hébergement (chambre seulement) et de déplacement nécessaires et raisonnablement engagés par une autre personne, sur avis médical, pour **vous** accompagner ou escorter un enfant jusqu'au **domicile** de **votre pays de domicile**.
 - tous les coûts de voyage nécessaires et raisonnables (chambre seulement) et les frais de déplacement d'un ami ou d'un **parent proche** dans le **pays de domicile** afin de raccompagner les **personnes couvertes** âgées de moins de 18 ans à **votre domicile** dans le **pays de domicile** si **vous** êtes physiquement incapable de prendre soin de cette personne et que vous voyagez seul. Si **vous** ne pouvez désigner personne, **nous** choisirons quelqu'un de

SECTIONS DES GARANTIES

compétent. Si le ou les billets de retour originaux réservés pour l'enfant ne peuvent pas être utilisés, **nous** paierons un aller simple en classe économique pour le retour de l'enfant au **domicile**. **Nous** ne paierons pas les frais de voyage et/ou d'hébergement qui n'ont pas été arrangés par **nos** soins ou encourus sans **notre** accord préalable.

f. Si vous **venez à décéder à l'étranger** :

- les frais d'incinération ou d'inhumation dans le pays de **votre** décès ; ou
- les frais de transport pour le retour de **votre** corps ou de vos cendres dans **votre pays de domicile**.

Veuillez consulter le point FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. La **franchise** par **personne couverte** indiquée dans le **Tableau des garanties** pour chaque demande d'indemnisation, sauf si **vous** avez utilisé la carte européenne d'assurance-maladie et que celle-ci a été acceptée par l'établissement traitant.
2. Toute demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement d'un **état de santé préexistant**.
3. Toute demande d'indemnisation découlant d'affections liées à la grossesse non imputables à des **complications de grossesse** qui surviennent pour la première fois après **votre** départ en **séjour**. Une grossesse ou un accouchement normal, ou un voyage, lorsque **votre médecin** a signalé que **votre** grossesse présentait un risque élevé de naissance prématurée, ne constituerait pas un événement imprévu.
4. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** refusez de façon injustifiée les services médicaux de rapatriement que **nous** consentons à fournir et à payer au titre de la présente police. Si **vous** choisissez d'autres services médicaux de rapatriement, **vous** devez **nous** en aviser par écrit, et ce, à **vos** propres risques et à vos propres frais.
5. Tous les frais que **vous** engagez en dehors de votre **pays de domicile** après la date à laquelle **notre** médecin-chef **vous** prévient que vous devriez retourner à votre **domicile** ou après la date à laquelle **nous** arrangeons **votre** retour à votre **domicile**. (**Notre** responsabilité consistant à payer des frais supplémentaires au titre de la présente section après cette date sera limitée à ce que **nous** aurions payé si **votre** rapatriement avait eu lieu.)
6. Tout traitement qui ne relève pas d'un acte chirurgical ou médical, dans le seul but de soigner ou soulager une maladie ou une blessure grave imprévue.
7. Tous les frais qui ne sont pas habituels, raisonnables ou justifiés pour le traitement de **votre accident corporel** ou de votre maladie.
8. Tout traitement ou test de diagnostic que vous avez planifié ou que **vous** connaissez déjà.
9. Tout traitement ou intervention chirurgicale qui, de l'avis de **notre** médecin-chef, peut raisonnablement être retardé jusqu'à **votre** retour dans le **pays de domicile**.
10. Les frais engagés pour obtenir ou remplacer des médicaments dont on sait à l'heure du départ qu'ils sont nécessaires ou doivent être poursuivis en dehors du **pays de domicile**, sous réserve de vol ou de détérioration.
11. Les coûts supplémentaires pour une chambre individuelle ou privée.
12. Les traitements ou services dispensés par une clinique privée ou un hôpital, un établissement thermal, une **maison de convalescence**, un centre de convalescence ou de rééducation, sauf accord de **notre** part.
13. Les frais de traitement pour des raisons cosmétiques, à moins que **notre** médecin-chef convienne que ce traitement est nécessaire à la suite d'un accident couvert par la présente police.
14. Les frais engagés après **votre** retour dans **votre pays de domicile**, sauf accord préalable de **notre** part.
15. Toutes les demandes d'indemnisation découlant de **votre** non-obtention de vaccins, d'injections ou de médicaments recommandés avant **votre** séjour.
16. Le surcoût des billets d'avion par rapport aux prix en classe économique pour un accompagnant non médical en cas de rapatriement médical (toute augmentation du coût due à une demande de surclassement doit être supportée personnellement par la ou les personnes qui voyagent).
17. Le coût des soins dentaires impliquant la mise en place de dentiers, de dents artificielles ou l'utilisation de métaux précieux et qui ne sont pas destinés à soulager immédiatement la douleur.
18. Tous les frais engagés en Australie alors que **vous** auriez été admissible et que vous aviez la possibilité de vous inscrire au régime de l'assurance-maladie, mais que **vous** ne l'avez pas fait.

SECTIONS DES GARANTIES

19. Les coûts des appels téléphoniques, autres que les appels destinés à **vous** informer du problème pour lequel **vous** êtes en mesure de fournir un reçu ou d'autres preuves justifiant le coût de l'appel et le numéro de téléphone.
20. Les frais de secours aérien en mer.

Veillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

DÉPART MANQUÉ

CE QUI EST COUVERT

Si **vous** arrivez à l'aéroport, au port ou à la gare ferroviaire trop tard pour entamer **vos** voyage international pour l'un des motifs suivants :

- a. mauvais fonctionnement d'un autre **transport public**, ou
- b. accident ou panne du véhicule dans lequel **vous** voyagez, ou autre événement grave causant un retard important sur la route que **vous** empruntez ;
- c. mauvaises conditions météorologiques imprévues

vous **vous** remboursons, dans la limite du montant indiqué dans le **Tableau des garanties**, par **voyage** et pour toutes les **personnes couvertes** voyageant ensemble, les frais de voyage supplémentaires (chambre seulement) nécessairement engagés pour rejoindre **vos** destination à l'étranger ou prendre vos vols de correspondance hors du **pays de domicile**.

REMARQUE : Les demandes d'indemnisation sont strictement calculées à compter de l'heure de **vos** départ prévu jusqu'à l'heure de **vos** départ réel.

Veillez consulter le point FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas prévu suffisamment de temps (c'est-à-dire un délai raisonnable au regard de l'itinéraire global du trajet et du moyen de transport utilisé permettant d'arriver à l'heure pour l'enregistrement) pour que le **transport public** ou autre arrive à temps pour **vous** déposer au point de départ.
2. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas fourni de rapport écrit de la compagnie de transport indiquant le motif et la durée du retard.
3. Les coûts excédant les dispositions alternatives proposées par le prestataire d'origine en cas de frais engagés pour prendre un moyen de transport alternatif de **vos** choix.
4. Toutes les sommes payées à titre de dédommagement par la compagnie de transport.
5. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas conservé et fourni les reçus originaux de coûts supérieurs à 5 €.
6. La panne de tout véhicule avec lequel **vous** séjournez s'il **vous** appartient et n'a pas été entretenu correctement et selon les instructions du constructeur.
7. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas obtenu de rapport écrit de la police, du service d'urgence ou du garage et/ou un reçu de ce dernier dans un délai de 7 jours après **vos** retour à **domicile** si le véhicule avec lequel **vous** voyagez a une panne ou est impliqué dans un accident.
8. Le retrait (temporaire ou autre) d'un **transport public** sur recommandation de l'autorité portuaire ou aéronautique ou d'une autre entité similaire de quelque pays que ce soit.
9. Toute demande d'indemnisation en cas de départ ou correspondance manqués au titre de la présente section si **vous** avez présenté une demande au titre de la rubrique ANNULATION ou DÉPART RETARDÉ.
10. Toute dépense lorsque d'autres dispositions de voyage raisonnables ont été proposées par l'opérateur de **transport public** dans les 12 heures précédant l'heure de départ prévue du vol principal ou de la correspondance.
11. Les vols privés affrétés.
12. Les **mouvements de grève ou mouvements sociaux** qui ont commencé, ou dont la date de début a été annoncée, avant que **vous** ayez pris **vos** dispositions pour **vos** séjour et/ou que **vous** ayez souscrit à la police.
13. Les frais supplémentaires lorsque l'opérateur de **transport public** a offert des dispositions de voyage alternatives raisonnables dans un délai de 12 heures avant de l'heure de départ prévue ou de l'arrivée d'un vol de

SECTIONS DES GARANTIES

correspondance.

14. Une interdiction d'embarquement liée à **vos** consommation abusive de drogue ou d'alcool ou à **vos** impossibilité à fournir un passeport, un visa ou tout autre document exigé par l'opérateur de **transport public**.
15. Les frais et dépenses que Vous avez réalisés et dont l'indemnisation incombe aux agents de voyages et opérateurs de la vente de voyages et de séjours en application du code du Tourisme ou aux transporteurs aériens et organisateurs de voyage en application du Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 fixant les règles d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas d'annulation ou de retard important d'un vol.

Veuillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

ACCIDENT PERSONNEL

CE QUI EST COUVERT

Nous vous indemnisons, à concurrence du montant maximum indiqué dans le **tableau des garanties** si **vous** êtes victime d'un **dommage corporel** causé par un sinistre lors d'un **séjour** et qui entraîne directement dans les 12 mois **vos**

- décès,
- **Perte de la vue** ; ou
- **Perte d'un membre** ; ou
- **Incapacité totale permanente**

Si **vous** subissez la **perte d'un membre** ou une **perte de la vue**, les montants suivants peuvent être payés. Toutefois, en aucun cas, ils ne dépasseront 100 % de la somme des garanties en cas d'**invalidité permanente totale**.

Perte de/des :	Montant de l'indemnisation
Deux mains	100 % de l'indemnisation pour invalidité permanente totale
Deux pieds	
La vue complète des deux yeux	
Une main et un pied	
Une main ou un pied et la vue complète d'un œil.	
Une main	50 % de l'indemnisation pour invalidité permanente totale
Un pied	
La vue complète d'un œil	

Veuillez consulter le point FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

CONDITIONS SPÉCIALES POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION

1. **Notre médecin** peut **vous** examiner aussi souvent qu'il peut le juger nécessaire avant qu'une indemnisation ne soit versée.
2. L'avantage n'est pas payable en cas d'**invalidité totale permanente**, avant un an après la date à laquelle **vous** subissez la **lésion corporelle**.
3. **Nous** ne paierons pas plus de
 - une garantie pour le même **dommage corporel**
 - 2 000 € si **vous** avez moins de 17 ans au moment du **dommage corporel**

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Toute demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement de tout **état de santé préexistant**.
2. Toute demande d'indemnisation ne découlant pas d'un accident involontaire.
3. Toute invalidité ou tout décès causé par une détérioration de la santé physique (p. ex., un AVC ou une crise cardiaque) et non pas comme conséquence directe d'un **accident corporel**.
4. Toute demande d'indemnisation au titre d'**invalidité permanente totale** un an après la date de **vos** **dommage**

SECTIONS DES GARANTIES

corporel.

5. Les déplacements normaux et habituels entre **votre domicile** et votre lieu de travail ou résidence secondaire ne seront pas considérés comme des **voyages** couverts.

Veillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

RESPONSABILITÉ CIVILE

CE QUI EST COUVERT

Nous vous indemnisons, à concurrence du montant indiqué au **Tableau des garanties**, tout montant que **vous** êtes légalement tenu de payer à titre de dédommagement pour tout incident ou série d'incidents découlant de tout fait générateur survenant lors d'un **séjour** en dehors de votre **pays de domicile** pour cause d'accident :

1. Un **dommage corporel**, un décès, une affection ou une maladie de toute personne, à condition que cette personne ne soit pas **votre** employé, un proche, un **parent proche** ou un membre de **votre** foyer.
2. La perte ou la détérioration de biens matériels à condition que ces biens ne vous appartiennent pas, ne soient pas à votre charge ou sous **votre** responsabilité, qu'ils n'appartiennent pas à l'un de vos proches, **parent proche**, un de **vos** employés ou un membre de **votre** foyer, ni ne soient pas à leur charge ou sous leur responsabilité, sauf s'il s'agit d'un logement occupé temporairement en villégiature (dans la mesure où **vous** n'en êtes pas le propriétaire).

Veillez consulter le point FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

CONDITIONS SPÉCIALES POUR LES DEMANDES D'INDEMNISATION

1. **Vous** devez **nous** informer par écrit aussi rapidement que possible de tout incident qui pourrait donner lieu à une demande d'indemnisation.
2. **Vous** devez décliner toute responsabilité, et ne pas payer, faire une offre ou une promesse de paiement, ou négocier toute demande d'indemnisation sans **notre** consentement écrit.
3. **Nous** pouvons à **notre** discrétion conduire en **votre** nom la défense de toute demande d'indemnisation, dommage ou autre contre un tiers. **Nous** disposons de toute latitude pour la conduite de négociations, pour l'ouverture d'une procédure ou pour la résolution de toute demande d'indemnisation, et **vous** devez **nous** apporter tous les renseignements et l'aide dont **nous** pouvons avoir besoin.
4. Si **vous** venez à décéder, **vos** représentants légaux pourront bénéficier des garanties prévues dans le **Tableau des garanties** dans la mesure où ils remplissent l'ensemble des conditions contenues dans le présent document.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

Les indemnisations ou les frais de procédure découlant de :

- a. La responsabilité que **vous** avez assumée dans le cadre d'un accord, sauf si **votre** responsabilité avait été implicite en l'absence d'un tel accord.
- b. Un incident survenant dans le cadre de votre activité professionnelle ou commerciale, de votre travail bénévole rémunéré ou non, de votre emploi ou occupation ou de la prestation de services ou fourniture de biens.
- c. La possession ou l'utilisation de toute arme à feu, tout véhicule terrestre et tout appareil de navigation aérienne ou nautique (autre que les surfs et les canots, barques et canoës à propulsion manuelle).
- d. La transmission d'un virus ou d'une maladie contagieuse.
- e. La possession ou l'occupation d'un terrain ou d'immeubles (sauf s'il s'agit de l'occupation d'une résidence temporaire de villégiature pour laquelle **nous** ne paierons pas les premiers 250 € par demande d'indemnisation et par incident).
- f. Les actes criminels, intentionnels ou délibérés de **votre** part.
- g. Les dommages exemplaires ou punitifs

Veillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DES GARANTIES « RESPONSABILITE CIVILE » DANS LE TEMPS

AVERTISSEMENT

La présente fiche d'information **vous** est délivrée en application de l'article L. 112-2 du code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

DÉFINITIONS – APPLICABLE À CETTE SECTION

FAIT DOMMAGEABLE	Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation .
RÉCLAMATION	Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assuré ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.
PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA GARANTIE	Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.
PÉRIODE SUBSÉQUENTE	Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans. Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I. Sinon, reportez-vous au I et au II.

LE CONTRAT GARANTIT VOTRE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le **fait dommageable**.

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une **réclamation** consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que **votre** responsabilité ou celle des autres personnes couvertes par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le **fait dommageable** s'est produit.

LE CONTRAT GARANTIT LA RESPONSABILITE CIVILE ENCOURUE DU FAIT D'UNE ACTIVITE PROFESSIONNELLE

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « **Fait dommageable** » ou si elle l'est par la « **Réclamation** ».

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant **votre** responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le **fait dommageable** (cf. I).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

1. COMMENT FONCTIONNE LE MODE DE DÉCLENCHEMENT PAR LE FAIT DOMMAGEABLE « ?

L'assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que **votre** responsabilité ou celle des autres personnes couvertes par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au

SECTIONS DES GARANTIES

moment où le **fait dommageable** s'est produit.

2. COMMENT FONCTIONNE LE MODE DE DÉCLENCHEMENT « PAR LA RÉCLAMATION » ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'assureur n'est pas due si l'assuré avait connaissance du **fait dommageable** au jour de la souscription de celle-ci.

2.1 Premier cas : la réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

2.2 Second cas : la réclamation est adressée à l'assuré ou à l'assureur pendant la période subséquente.

Cas 2.2.1 : l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la **réclamation** couvrant le même risque.

L'assureur apporte sa garantie.

Cas 2.2.2 : l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la **réclamation** auprès d'un nouvel assureur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en oeuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du **fait dommageable** au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la **réclamation** est adressée à l'assuré ou à son assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la **réclamation**.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la **période subséquente**, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

3. EN CAS DE CHANGEMENT D'ASSUREUR.

Si **vous** avez changé d'assureur et si un sinistre, dont le **fait dommageable** est intervenu avant la souscription de **votre** nouveau contrat, n'est l'objet d'une **réclamation** qu'au cours de **votre** nouveau contrat, il faut déterminer l'assureur qui **vous** indemniserá. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel assureur pourra être valablement saisi. Reportez-vous aux cas types ci-dessous :

3.1 L'ancienne et la nouvelle garanties sont déclenchées par le fait dommageable.

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du **fait dommageable**.

3.2 L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation.

Votre ancien assureur devra traiter la **réclamation** si **vous** avez eu connaissance du **fait dommageable** avant la souscription de **votre** nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par **votre** ancien assureur si la **réclamation** **vous** est adressée ou l'est à **votre** ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si **vous** n'avez pas eu connaissance du **fait dommageable** avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est **votre** nouvel assureur qui accueillera **votre réclamation**.

3.3 L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation.

Si le **fait dommageable** s'est produit pendant la **période de validité** de l'ancienne garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les **réclamations** portant sur les dommages qui résultent de ce **fait dommageable**.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la **réclamation** sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que **vous** n'ayez pas eu connaissance

SECTIONS DES GARANTIES

du **fait dommageable** avant la date de souscription de **votre** nouvelle garantie.

Si le **fait dommageable** s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel assureur qui doit traiter les **réclamations** portant sur les dommages qui résultent de ce **fait dommageable**.

3.4 L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable.

Si le **fait dommageable** s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien assureur qui doit traiter les **réclamations**. Aucune garantie n'est due par **votre** ancien assureur si la **réclamation** est adressée à l'assuré ou à **votre** ancien assureur après l'expiration du délai subséquent.

Si le **fait dommageable** s'est produit pendant la **période de validité** de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'assureur de cette dernière qui doit traiter la **réclamation**.

4. EN CAS DE RÉCLAMATIONS MULTIPLES RELATIVES AU MÊME FAIT DOMMAGEABLE.

Un même **fait dommageable** peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs **réclamations** ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même assureur qui prend en charge l'ensemble des **réclamations**.

Si le **fait dommageable** s'est produit alors que **votre** contrat était déclenché sur la base du **fait dommageable**, c'est donc **votre** assureur à la date où le **fait dommageable** s'est produit qui doit traiter les **réclamations**.

Si **vous** n'étiez pas couvert sur la base du **fait dommageable** à la date du **fait dommageable**, l'assureur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première **réclamation**.

Dès lors que cet assureur est compétent au titre de la première **réclamation**, les **réclamations** ultérieures seront alors traitées par ce même assureur quelle que soit la date à laquelle ces **réclamations** sont formulées, même si la **période subséquente** est dépassée.

TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

Cette garantie n'est acquise qu'en cas de souscription telle que stipulée sur votre certificat d'adhésion.

CE QUI EST COUVERT

Si **vous** ne vous sentez pas bien pendant **votre voyage** et que vous n'êtes pas sûr(e) de pouvoir poursuivre votre séjour, l'assureur **vous** offre la possibilité de discuter de **vos** symptômes avec un médecin généraliste. Ce médecin peut donner un avis médical, poser un diagnostic ou formuler des recommandations pour d'autres mesures à prendre, à condition que les symptômes le permettent et que cela soit médicalement justifié. La téléconsultation devrait vous permettre, à **vous** et à **vos** enfants mineurs, d'avoir l'esprit tranquille pendant le reste de **votre** voyage.

Les téléconsultations sont proposées en anglais, allemand, espagnol, français et italien grâce à une demande de rappel ou un appel vidéo par le biais de l'application.

Vous pouvez bénéficier de l'assistance télémédicale via l'application. Pour une assistance télémédicale via l'application « Doctor Please! », **vous** pouvez fixer vous-même un rendez-vous. L'application « Doctor Please! » est disponible en téléchargement gratuit sur Google Play Store et l'App Store d'Apple. **Vous** aurez besoin d'un code d'accès, qui **vous** sera envoyé par nos soins. Veuillez noter que les enfants de plus de 18 ans assurés à charge doivent créer leur propre compte dans cette application. Le médecin peut également délivrer des ordonnances privées, si la réglementation locale le permet, par le biais de l'application ou auprès d'une pharmacie de **votre** choix. **Vous** serez responsable des frais de médicaments.

Si, au cours de l'assistance télémédicale, le médecin détermine que **votre** situation nécessite une visite en personne avec un médecin pour clarifier **votre** état de santé et, si nécessaire, fournir un traitement supplémentaire, l'assistance télémédicale prendra fin. Dans ce cas, le médecin proposé par l'assureur **vous**

SECTIONS DES GARANTIES

recommandera de prendre contact avec un service médical local (médecin, hôpital ou pharmacie) afin de coordonner avec lui tout traitement supplémentaire nécessaire. **Vous** pourrez alors contacter nos équipes d'assistance, afin d'être orienté vers un professionnel des soins de santé local, approuvé par le réseau AXA.

Attention, l'assureur ne fournit pas de service d'urgence médicale avec cette prestation. Aucun traitement immédiat n'est proposé. Si **vous** présentez des symptômes aigus, veuillez toujours consulter les services d'urgence locaux. L'assistance télé médicale est fournie directement par le médecin désigné par l'assureur. L'assureur n'assume aucune responsabilité quant à l'avis donné et le médecin est seul responsable de son avis médical. L'assureur n'assurera pas d'autres prestations que celles décrites ci-dessus. Si un traitement médical ou toute autre mesure médicale sont requis après une téléconsultation, veuillez vous référer à la page 22 – Frais médicaux d'urgence.

LE MONTANT QUE NOUS PAIERONS

Les frais de l'assistance télé médicale sont pris en charge intégralement par l'assureur.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

Veuillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

FRAIS JURIDIQUES À L'ÉTRANGER

DÉFINITIONS – APPLICABLE À CETTE SECTION

CONSEILLER	Avocat spécialisé ou ses représentants.
HONORAIRES DE CONSEILLER	Frais et débours raisonnables engagés par le conseiller avec notre autorisation écrite préalable. Les dépenses juridiques et comptables seront estimées sur la base standard et les dépens de tiers seront couverts s'ils sont mis à votre charge et déboursés sur la base d'une évaluation standard.
PANEL	Le panel de conseillers que nous pouvons désigner pour agir en votre nom.

CE QUI EST COUVERT

Nous vous indemnisons, à concurrence du montant indiqué dans le **Tableau des avantages** pour les frais de procédures judiciaires engagées au civil pour obtenir un dédommagement si un tiers provoque **votre** décès ou si vous êtes victime d'un accident corporel ou d'un événement médical provoqué par un tiers pendant **votre voyage**. Nous prendrons également en charge les honoraires raisonnables d'un interprète de **notre** choix pour les audiences au tribunal.

NOTRE MODE DE RÉOLUTION DES DEMANDES D'INDEMNISATION RELATIVES AUX FRAIS JURIDIQUES

Nous désignerons un membre de **notre** panel pour traiter **votre** cas. Cependant, si **vous** décidez de nommer un **conseiller** pour qu'il agisse en **votre** nom, **vous** devez **nous** en tenir informés. **Nous vous** précisons toutes les conditions concernant cette désignation au moment de la réception de **votre** notification.

Veuillez consulter le point « FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION » pour obtenir les documents que **vous** devez fournir.

CONDITIONS SPÉCIALES

1. **Vous** devez **nous** informer de toute demande d'indemnisation dès que raisonnablement possible et en tout état de cause dans les 90 jours suivant **votre** découverte de tout incident susceptible d'entraîner une demande d'indemnisation.
2. **Nous vous** fournirons un formulaire de demande d'indemnisation à nous retourner dans les meilleurs délais avec tous les renseignements dont **nous** avons besoin. **Vous** devez fournir à vos propres frais tous les renseignements dont **nous** avons besoin pour décider si une demande d'indemnisation peut être déclarée

SECTIONS DES GARANTIES

recevable.

3. **Nous** n'autoriserons le recours à un conseiller juridique qu'en cas de chances raisonnables de succès.
4. **Nous** ne prendrons en charge les **frais de conseiller** que pour les missions que **nous** avons expressément autorisées au préalable et par écrit et qui sont entreprises avec des chances raisonnables de succès. Si **vous** engagez les services d'un **conseiller** de **votre** choix au lieu du conseiller du panel désigné par **nos** soins, **vos frais de conseiller** seront couverts tant qu'ils ne dépassent pas les frais de conseiller standard de **notre** panel.
5. **Nous** n'entamerons pas de poursuites judiciaires dans plusieurs pays pour un même événement.
6. **Nous** pouvons choisir d'engager des poursuites judiciaires aux États-Unis ou au Canada sur la base du régime d'honoraires conditionnels en place dans ces pays.

CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Toute demande d'indemnisation pour laquelle **nous** estimons qu'il existe moins de 51 % de probabilité que **vous** gagniez le procès ou parveniez à un accord satisfaisant.
2. Les frais ou dépenses engagés avant que **nous** n'acceptions votre demande d'indemnisation par écrit.
3. Les demandes d'indemnisation qui ne **nous** sont pas déclarées dans les 90 jours suivant l'incident ou dans les plus brefs délais raisonnables.
4. Les demandes d'indemnisation contre un transporteur, l'agent de voyage/vacances ou le voyageur qui organise tout **voyage, nous**, Inter Partner Assistance, **votre** employeur, **nous** ou **nos** agents.
5. Les demandes d'indemnisation contre un tiers avec lequel vous avez voyagé ou contre une autre **personne assurée** ou toute autre personne couverte au titre de la police Etihad.
6. Les poursuites judiciaires lorsque, d'après notre estimation, l'indemnité est inférieure à 750 € ou lorsque vous n'avez raisonnablement que peu de chances de succès.
7. Les poursuites engagées dans plusieurs pays.
8. Les honoraires d'avocat dès lors que le jugement de votre action pénale est en votre faveur.
9. Les pénalités ou amendes qu'un tribunal prononce contre vous.
10. Vos demandes d'indemnisation qui ne sont pas du ressort strict de votre vie privée.
11. Toute demande d'indemnisation lorsque vous voyagez dans votre pays de domicile.
12. Les demandes d'indemnisation découlant de votre voyage dans votre pays de domicile.
13. L'ensemble des exclusions stipulées au sein de l'article «°EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES°».
14. Vos demandes d'indemnisation n'entrant pas dans le cadre de Ce qui est couvert.

Veillez consulter les CONDITIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES et EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES.

EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES

Ces exclusions s'appliquent à toutes les garanties prévues dans **vos** police. **Nous** ne paierons aucune demande d'indemnisation découlant directement ou indirectement de :

1. Tout **état de santé préexistant**.
2. Pour toutes les sections, les demandes d'indemnisation découlant d'un motif qui n'apparaît pas dans CE QUI EST COUVERT.
3. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles **vous** n'avez pas fourni tous les documents nécessaires que **nous** vous avons indiqués à la page 32, et cela à **vos** frais. **Nous** pouvons également être amenés à vous demander d'autres documents que ceux énumérés pour étayer **vos** demande d'indemnisation.
4. Toute demande d'indemnisation introduite plus de 24 heures après l'arrivée à **vos** destination finale si un billet ouvert ou un billet aller simple a été acheté.
5. **Vos** engagement dans ou pratique de tout : **travail manuel**, activités aéronautiques, sauf en tant que passager payant d'un avion agréé pour le transport de passagers, utilisation de véhicules motorisés à deux ou trois roues, sauf si vous détenez un permis de conduire autorisant l'utilisation de ce type de véhicules dans **vos** pays de domicile et la destination de **vos** séjour et si vous et vos passagers portez un casque (voir la section SPORTS ET ACTIVITÉS en page 12), profession du spectacle, sports pratiqués de façon professionnelle, course (autre qu'à pied), rallyes ou compétitions de sports mécaniques ou tout test d'endurance ou de vitesse,
6. **Vos** participation à, ou pratique de tout autre sport ou activité sauf s'ils sont explicitement couverts dans la section **Sports et activités** de la liste figurant en page 12. **Les sports et les activités** ne sont couverts que sur une base occasionnelle, non compétitive et non professionnelle. En aucun cas, une demande d'indemnisation découlant d'une activité non répertoriée ne sera couverte, indépendamment du fait qu'elle soit entreprise dans le cadre d'une excursion ou d'un événement organisé.
7. **De vos** pratique du ski à l'encontre des avertissement ou conseils d'autorités locales, du ski ou du snowboard hors piste alors qu'une alerte avalanche supérieure à 2 est en place, des cascades en ski, du ski freestyle, du hockey sur glace, du skibobbing, de la luge, de l'hélicski, du ski acrobatique, du vol à ski, du saut à ski, du ski de montagne, de la dameuse, du karting sur neige ou de l'utilisation de bobsleighs, de luges ou de skeletons.
8. Toute demande d'indemnisation résultant de la prise de médicaments non prescrits par un médecin, de l'addiction, de l'abus ou d'un comportement sous l'emprise de drogues ou d'alcool.
9. Toute demande d'indemnisation résultant d'un suicide assisté/d'une euthanasie.
10. d'une auto-exposition injustifiée à un péril (sauf lorsqu'il s'agit de sauver une vie humaine),
11. Toute demande d'indemnisation résultant de **vos** implication à une bagarre, sauf en cas de légitime défense.
12. **Vos** voyage contre toutes prescriptions sanitaires stipulées par la compagnie de transport, ses agences de manutention ou tout autre prestataire de **moyen de transport public**.
13. **Vos** agissements illégaux ou toute procédure judiciaire entamée à **vos** encontre, ou toute perte ou toute détérioration délibérément subie ou causée par **vous**.
14. Toute autre perte, détérioration ou dépense supplémentaire découlant de l'incident pour lequel **vous** présentez une demande d'indemnisation. Ces pertes, détériorations ou dépenses supplémentaires englobent par exemple les frais engagés pour l'élaboration d'une demande d'indemnisation, la perte de revenus, la perte ou les coûts induits par l'interruption de **vos** activité, un dérangement, une détresse ou encore la perte de jouissance.
15. Des opérations en tant que membre des forces armées, des autorités de police, des pompiers, des services infirmiers ou ambulanciers ou du personnel d'un ministère autres que des demandes d'indemnisation découlant de l'annulation d'un congé autorisé interrompu pour des raisons d'ordre opérationnel, comme prévu à aux sections ANNULATION ou INTERRUPTION.
16. Toute demande d'indemnisation pour laquelle **vous** avez droit à une compensation au titre d'une autre assurance, y compris tout montant recouvrable de toute autre source, hormis toute **franchise** dépassant la somme qui aurait été couverte par cette autre assurance, ou tout montant recouvrable de toute autre source si ces garanties n'avaient pas été fournies.
17. **Vos** voyages vers un pays, une zone ou pour un événement spécifiques alors que le Ministère des Affaires Etrangères, ou l'autorité réglementaire d'un pays depuis ou vers lequel **vous** voyagez ont déconseillé tout

EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES

voyage.

18. Toute demande d'indemnisation présentée après que **vous** avez escaladé, sauté de, ou passé d'un balcon à un autre, quelle que soit la hauteur du balcon.
19. Toute dépense dont il **vous** aurait été demandé de vous acquitter ou dont il aurait été attendu que vous vous acquittiez, si l'incident entraînant la demande d'indemnisation ne s'était pas produit.
20. Les circonstances dont **vous** aviez connaissance avant de souscrire à **votre** police ou lors de la réservation de tout **voyage** et qui pouvaient raisonnablement mener à une demande d'indemnisation au titre de cette police.
21. Les frais de téléphone, de fax ou d'Internet, sauf s'ils sont justifiés comme frais pour **nous** contacter.
22. Une maladie pour laquelle **vous** ne prenez pas le traitement recommandé ou le médicament prescrit par le **médecin**.
23. Une guerre, une invasion, des actes d'ennemis étrangers, des hostilités ou des opérations belliqueuses (qu'elles aient été déclarées ou non), une guerre civile, une rébellion, **des actes de terrorisme**, une révolution, une insurrection, des troubles à l'ordre public prenant les proportions d'un soulèvement, un coup d'État militaire ou une usurpation de pouvoir. Cependant, cette exclusion ne s'applique pas aux sinistres couverts par la section FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE, sauf si ces sinistres sont le fait d'une attaque nucléaire, chimique ou biologique ou que les troubles existaient lorsque vous avez débuté votre **séjour**.
24. De rayonnements ionisants ou contamination par la radioactivité provenant de tout combustible ou déchet nucléaire, de la combustion d'un combustible nucléaire, des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou d'autres propriétés dangereuses de tout assemblage nucléaire ou composant nucléaire de cet assemblage,
25. De la perte, destruction ou détérioration directement occasionnée par des ondes de pression causées par des avions et d'autres dispositifs aériens se déplaçant à des vitesses soniques ou supersoniques,
26. Aucune compagnie d'assurance n'est réputée fournir la couverture ni n'est tenue de payer une demande d'indemnisation ou un avantage en vertu des présentes, dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle demande d'indemnisation ou la prestation d'une telle garantie exposeraient la compagnie d'assurance à une sanction quelconque, interdiction ou restriction en vertu de résolutions des Nations Unies ou de sanctions, lois ou réglementations commerciales ou économiques de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.
27. De toute demande d'indemnisation dans le **pays de domicile**.
28. Toutes les devises virtuelles, y compris sans s'y limiter les cryptomonnaies et la fluctuation de leur valeur.

COMMENT DÉPOSER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

En cas d'urgence, **vous** devez **nous** appeler au +331 76 36 00 24.

Pour toute autre demande d'indemnisation, **vous** devez contacter les services d'assistance au +331 76 36 00 24 (du lundi au vendredi de 9 h à 17 h) pour obtenir un formulaire de demande d'indemnisation. **Vous** devrez indiquer :

- **votre** nom
- **votre** numéro de police ;
- les grandes lignes de **votre** demande d'indemnisation.

Nous vous prions de **nous** informer sous 28 jours (sauf indications contraires) à compter du moment où **vous** apprenez que vous devrez envoyer une demande d'indemnisation. Par ailleurs, vous devez nous retourner votre formulaire de demande dûment rempli et accompagné de toute information supplémentaire éventuelle le plus tôt possible.

Veuillez conserver une copie de tous les documents que vous **nous** envoyez. Pour **favoriser** une indemnisation rapide et équitable, **nous** pouvons avoir recours à un agent de traitement des demandes.

Vous devrez obtenir des renseignements sur l'état de **votre** demande d'indemnisation pendant **votre** absence. **Nous** pouvons être amenés à vous réclamer davantage de documents que ceux mentionnés ci-dessous pour étayer **votre** demande d'indemnisation. Si **vous** ne fournissez pas les documents nécessaires, **votre** demande d'indemnisation peut se voir rejetée. Vous trouverez ci-dessous la liste des documents à fournir pour **nous** aider à traiter **votre** demande d'indemnisation le plus vite possible.

ELEMENTS ET DOCUMENTS A FOURNIR POUR TOUTES LES DEMANDES D'INDEMNISATION

- **Vos** factures de réservation originales, ainsi que les documents de séjour sur lesquels figurent les dates de voyage et la date de réservation.
- Les relevés de comptes et les reçus originaux de tous les débours à **votre** charge.
- Les notes ou factures originales qui **vous** sont adressées.
- Les détails de toute autre assurance susceptible de couvrir l'incident.
- Tout document dont vous disposez pour étayer votre demande d'indemnisation.
- Pour toute demande d'indemnisation relative à une maladie ou une blessure, un certificat médical devra être rempli par le **médecin** chargé de traiter **votre** cas, un **parent proche** ou toute autre personne avec qui **vous** voyagez ou séjournez. De même, pour toute demande d'indemnisation suite à un décès, **nous** exigerons un certificat médical du **médecin** chargé de traiter **votre** cas, un **parent proche** ou toute personne avec qui **vous** voyagez ou séjournez, ainsi qu'une copie du certificat de décès.
- Les reçus originaux ou une preuve de propriété pour le ou les objets volés, perdus ou endommagés.

RETARD DES BAGAGES

- Une déclaration de perte de bagages (PIR) de la part de la compagnie de transport ou de ses agences de manutention.
- Une lettre de la compagnie aérienne confirmant la raison et la durée du retard et la date à laquelle le ou les objets **vous** ont été restitués.
- Les reçus originaux détaillés pour tout achat d'urgence.

BAGAGES, ARGENT PERSONNEL ET DOCUMENTS DE SÉJOUR

- En cas de perte ou de vol de vos **bagages** ou **d'argent personnel**, un rapport des autorités de police confirmant que **vous** leur avez signalé l'incident dans les 24 heures suivant **votre** découverte des objets manquants.
- Si vos **documents de séjour** sont perdus ou volés, un rapport de police ou d'ambassade confirmant que **vous** leur avez signalé l'incident dans les 24 heures suivant **votre** constatation de la disparition des documents.
- En cas de perte ou dégradation matérielle de la part de la compagnie de transport, veuillez vous procurer une déclaration de perte/détérioration de bagages (PIR), ainsi qu'une lettre de la compagnie aérienne confirmant la perte de l'objet ou des objets. Dans la mesure du possible, veuillez également conserver toutes les étiquettes d'enregistrement des bagages.
- Si de **l'argent personnel** a été perdu ou volé, présentez un rapport des autorités de police confirmant l'incident et le montant de la perte, ainsi que tout relevé bancaire ou reçu de change en guise de preuve de possession.
- Un rapport de dommages et une estimation du coût des réparations pour l'objet ou les objets endommagés.
- Conservez tous les articles endommagés irréparables, car **nous** pourrions avoir besoin de les examiner.
- Les reçus originaux de tous les frais d'hébergement ou de déplacement supplémentaires engagés.

ANNULATION

- La ou les factures d'annulation originales indiquant tous les frais d'annulation encourus et tous les remboursements accordés.
- Pour présenter une demande d'annulation après 24 heures de retard, **vous** devez vous procurer un rapport écrit de la compagnie de transport confirmant la durée et la raison de ce retard.
- Si **votre** demande d'indemnisation se rapporte à d'autres circonstances couvertes, **nous vous** préciserons les documents à fournir dans les formulaires de demande d'indemnisation.

INTERRUPTION DE SÉJOUR

- Le reçu original ou la facture de réservation originale du nouveau vol.
- La facture de réservation originale pour toute excursion prépayée non utilisée avec confirmation de la date et du montant payé.
- Pour toute demande d'indemnisation relative à une maladie ou une blessure, un certificat médical devra être rempli par le **médecin** chargé de traiter **votre** cas, un **parent proche** ou toute personne avec qui **vous** voyagez pendant le voyage. Si **vous** interrompez votre séjour suite à un décès, **nous** exigerons un certificat médical du **médecin** chargé de traiter **votre** cas, un **parent proche** ou toute personne avec qui **vous** voyagez ou séjournez pendant le **séjour**, ainsi qu'une copie du certificat de décès.

DÉPART RETARDÉ

- Une attestation écrite de la part la compagnie de transport (ou de ses agences de manutention) confirmant la durée et la raison du retard.
- Les reçus originaux pour les achats de rafraîchissements et de repas ou les frais d'hébergement supplémentaires nécessaires.
- Une facture d'annulation et une lettre de la compagnie de transport confirmant la durée et la raison du retard, si **vous** choisissez de renoncer à **votre** séjour après 24 heures de retard sur votre trajet aller initial.

FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE

- En cas **d'urgence médicale**, **vous** devez **nous** contacter au +331 76 36 00 24 dès que possible.
- **Vous** devrez supporter les coûts engendrés par un traitement ambulatoire (à l'exception des fractures). Veuillez conserver tous les reçus originaux et vous procurer un rapport médical de l'hôpital confirmant la maladie ou la blessure et tout traitement, ainsi que les dates d'admission et de sortie le cas échéant.
- Un rapport médical du **médecin** traitant confirmant le traitement et les frais médicaux.
- En cas de dépenses non acquittées, veuillez envoyer une copie de la facture impayée. Veuillez également y indiquer qu'elle reste impayée.
- Si **vous** engagez des dépenses supplémentaires après **notre** autorisation, veuillez fournir ces reçus.

DÉPART MANQUÉ

- Preuve du motif du départ manqué :
 - Défaillance des **transports publics** – une lettre confirmant le motif et la durée du retard.
 - Panne - un rapport du dépanneur indiquant la date et la panne du véhicule.
 - Problème routier - un formulaire daté de la compagnie d'autoroute ou une confirmation écrite de la police indiquant le lieu, la durée et le motif du retard.
- Preuve des frais de voyage/d'hébergement supplémentaires engagés suite à un départ manqué.

ACCIDENT PERSONNEL

- Le récit détaillé des circonstances de l'incident, appuyé par des preuves photographiques et vidéos (le cas échéant).
- Un certificat médical du **médecin** qui confirme la gravité de la blessure et le traitement administré, ainsi que les dates d'hospitalisation et de sortie de l'hôpital.
- Un certificat de décès (le cas échéant).
- Les détails complets de tous les témoins, en fournissant des déclarations écrites dans la mesure du possible.

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

- Le récit détaillé des circonstances de l'incident, appuyé par des preuves photographiques et vidéos (le cas échéant).
- Toute assignation, citation à comparaître ou autre courrier reçu de la part d'un tiers.
- Les détails complets de tous les témoins, en fournissant des déclarations écrites dans la mesure du possible.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

En cas de réclamation concernant le contrat, l'Assuré peut s'adresser à AXA Assistance aux adresses indiquées ci-dessous.

NOUS CONTACTER

relation.clientele@axa-assistance.es

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

Dès deux (2) mois à compter de la première réclamation écrite, l'Assuré peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante en écrivant à l'adresse suivante :

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org

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.

RENONCIATION A VOTRE POLICE D'ASSURANCE

DROITS DE RENONCIATION PRÉVUS PAR LA LOI

Sous réserve de souscrire ce contrat à des fins non professionnelles, l'Assuré bénéficie du droit de renonciation si, conformément à l'article L.112-2-1-II-3° du Code des assurances, son contrat d'assurance **voyages** ou **bagages** est souscrit à distance et a une durée supérieure à un (1) mois. Dans ce cas, 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 l'Assuré deux (2) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription. Si 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 <https://www.etihad.com/fr-fr/help/contact-us>

En outre, **vous** bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si **vous** bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui **vous** sont offertes, de telle sorte que **vous** n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime. « L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- **Vous** avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles;
- Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- Le contrat auquel **vous** souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté
- **Vous** n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, **vous** pouvez exercer **votre** droit à renoncer à ce contrat auprès de <https://www.etihad.com/fr-fr/help/contact-us>

Etihad est tenu de **vous** rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de **votre** renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, **vous** êtes invité à vérifier que **vous** n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que **vous** avez souscrit.

PRISE D'EFFET ET DUREE DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE

La Police d'assurance et les garanties stipulées dans **votre** certificat d'assurance prennent effet à la date indiquée au sein de sur **votre** Certificat d'assurance. Celle-ci est conclue pour la durée de **votre voyage** d'une durée maximum de 90 jours. Elle ne peut pas être prolongée.

DÉFAUT DE PAIEMENT DES PRIMES

La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif des primes. Nous refuserons toute demande d'indemnisation formulée par **vous** si la prime correspondante n'a pas été payée.

UTILISATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En fournissant **vos** données personnelles lors de l'acquisition de cette police et en utilisant **nos** services, **vous** acceptez que **nous** puissions traiter **vos** données personnelles. **Vous** consentez également à **notre** utilisation de **vos** données sensibles. Si **vous nous** fournissez des informations sur d'autres personnes, **vous** acceptez de les informer de **notre** utilisation de leurs données comme décrit dans les présentes et dans l'avis de confidentialité de **notre** site web disponible sur www.axapartners.com/en/page/en.privacy-policy.

Le traitement de **vos** données personnelles est nécessaire pour **vous** fournir une police d'assurance et d'autres services. **Nous** utilisons également **vos** données pour respecter **nos** obligations légales ou lorsque ceci est dans **notre** intérêt légitime, pour la gestion de **nos** activités. Si **vous** ne fournissez pas ces informations, **nous** ne pourrions pas **vous** proposer de police ou traiter **vos** demandes d'indemnisation.

Nous utilisons **vos** informations à diverses fins légitimes, dont :

- la souscription, l'administration de police, le traitement de sinistres, la fourniture d'une assistance voyage, la vérification de sanctions et la prévention de la fraude.
- L'utilisation d'informations sensibles sur **votre** santé ou vulnérabilité, ou celles d'autres personnes, lorsque ceci est pertinent à un sinistre ou une demande d'assistance, afin de fournir les services décrits dans cette police. En utilisant **nos** services, **vous** consentez à ce que **nous** utilisions de telles informations à ces fins.
- La surveillance et/ou l'enregistrement de **vos** appels téléphoniques en rapport avec la couverture à des fins d'archivage, de formation et de contrôle qualité.
- des études techniques d'analyse de sinistres et de primes, d'adaptation de tarifications, de soutien au processus de souscription et de consolidation de rapports financiers (dont réglementaires) des analyses détaillées des sinistres pour mieux suivre les prestataires et les opérations des analyses de la satisfaction client et la construction de segments clients afin de mieux adapter les produits aux besoins du marché
- L'obtention et la conservation de toute preuve pertinente et appropriée à l'appui de **votre** demande d'indemnisation, dans le but de fournir des services en vertu de la présente police et de valider **votre** demande d'indemnisation.
- L'envoi à **votre** adresse de demandes de commentaires ou de sondages concernant **nos** services et d'autres communications sur notre service à la clientèle.

Il peut arriver que **nous** divulguions des informations à **votre** sujet et sur **votre** couverture d'assurance aux sociétés du groupe AXA, à **nos** prestataires de services et à nos agents afin de gérer et d'assurer le service de **votre** couverture d'assurance, de **vous** offrir une assistance voyage, d'empêcher toute fraude, de recouvrir tout paiement et de toute autre manière requise ou permise par la législation en vigueur.

Nous solliciterons **votre** consentement avant d'utiliser ou de divulguer **vos** données personnelles à un tiers souhaitant **vous** contacter pour vous proposer d'autres produits ou services (marketing direct). **Vous** pouvez retirer **votre** consentement à l'égard des activités de marketing à tout moment ou refuser les demandes de commentaires en contactant le délégué à la protection des données (voir les coordonnées ci-dessous).

En réalisant ces activités, il se peut que **nous** transférions **vos** données personnelles en dehors du Royaume-Uni ou de l'Espace économique européen (EEE). Dans ce cas, **nous** nous assurerons que les mesures appropriées ont été mises en place pour protéger **vos** données personnelles. Cela comprend le fait de s'assurer que des normes similaires à celles du Royaume-Uni et de l'EEE sont appliquées et d'imposer au tiers auquel **nous** transférons des données personnelles des obligations contractuelles visant à les protéger selon les normes adéquates.

Nous conservons **vos** données personnelles aussi longtemps que raisonnablement nécessaire aux fins pertinentes établies dans cet avis et pour nous conformer à **nos** obligations légales et réglementaires.

Vous pouvez demander une copie des données personnelles que **nous** détenons **vous** concernant. **Vous** disposez également d'autres droits en lien avec la façon dont **nous** utilisons **vos** données, comme présenté dans **notre** avis de confidentialité sur le site web. Veuillez **nous** faire savoir si **vous** pensez qu'une donnée que **nous** détenons à **votre** sujet est inexacte afin que **nous** puissions la corriger.

Si **vous** voulez savoir comment déposer une réclamation auprès de votre autorité de protection des données ou si vous avez d'autres demandes ou préoccupations concernant **notre** utilisation de **vos** données, y compris si vous souhaitez obtenir un exemplaire imprimé de l'avis de confidentialité de notre site web, veuillez **nous** écrire à :

Délégué à la protection des données

AXA106-108 Station Road

Redhill, RH1 1PR

E-mail : dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

FAUSSE DÉCLARATION

Conformément à l'article L. 113 – 8 du Code des assurances, l'Assuré perd tout droit à garantie si lors de la déclaration du sinistre ou lors de toutes de demandes de l'Assureur, s'il commet une fausse déclaration ou omission intentionnelle

Conformément à l'article L. 113 – 9 du Code des assurances, l'Assureur se réserve le droit de réduire le droit à indemnisation de l'Assuré, en cas de fausse déclaration ou omission non intentionnelle dans la déclaration du sinistre.

SUBROGATION

Conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée, dans les droits et actions de l'Assuré contre le ou les tiers responsable(s) du sinistre.

PRESCRIPTION

Article L.114-1 du Code des assurances

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la 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 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du Décès de l'Assuré. »

Article L.114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Par ailleurs, la prescription est interrompue ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Article L.114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription figurent dans les articles 2240 à 2246 du Code civil :

Article 2240 du Code civil

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 du Code civil

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure ».

Article 2242 du Code civil

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 du Code civil

« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

Article 2246 du Code civil

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

1) DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION ET AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les présentes Conditions générales sont soumises au droit français.

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises. Inter Partner Assistance SA est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge 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)

2) RESPONSABILITÉ

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens. AXA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues ci-dessus.

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

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

EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ

Pour autant AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des prestations causés par un cas de Force majeure rendant impossible l'exécution des engagements contractuels.

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