

Assurance et Assistance Voyages

CONDITIONS GENERALES des contrats IPA N° 0800937 et N° 0800938

Promoséjours a mis au point avec AXA Assistance 2 options d'assurance voyages vous permettant de bénéficier des garanties ci-dessous. Vous êtes assurés pour l'option d'assurance choisie lors de l'achat de votre séjour et qui figure sur votre bulletin d'inscription au voyage

■ Option 1 : Multirisques Promovols (Convention IPA N° 0800937)

- Assistance rapatriement
- Frais médicaux à l'étranger
- Frais de recherche et secours
- Assurance Annulation
- Assurance bagages
- Assurance retard de bagages
- Interruption de séjour
- Responsabilité civile à l'étranger

■ Option 2 : L'Annulation Promovols (Convention IPA N° 0800938)

- Assurance Annulation
- Assurance bagages
- Assurance retard de bagages

En cas de besoin d'assistance :

Contactez 24h/24 et 7 jours sur 7 AXA Assistance

De l'étranger , Tel : 00 33 1 55 92 40 00 - Fax : 00 33 1 55 92 40 50

De France, Tel : 01 55 92 40 00 - Fax : 01 55 92 40 50

En cas de sinistre annulation ou bagages :

Contactez le Service gestion des sinistres

6, rue André Gide

92328 Châtillon Cedex

Tel : 01 49 65 25 61 - Fax : 01 55 92 40 41

De 9 h00 à 17 h00 du Lundi au Vendredi

**ASSISTANCE****réinventons / le service**

CONDITIONS

MULTIRISQUES 0800937	COMPLEMENTAIRE 0800938	PRESTATIONS
X	X	Assurance Annulation Franchise
X	X	Assurance Bagages Objet Précieux / Valeur : Franchise
X	X	Retard de livraison Bagages de + de 24H
X		Rapatriement médical
X		Envoi d'un médecin sur place
X		Immobilisation sur place
X		Prolongation de séjour sur place
X		Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation
X		Visite d'un proche Prise en charge des frais d'hôtel
X		Rapatriement en cas de décès Prise en charge des frais de cercueil
X		Accompagnement du défunt Prise en charge des frais d'hôtel
X		Retour des enfants mineurs bénéficiaires Hébergement de l'accompagnant
X		Retour des bénéficiaires
X		Frais médicaux à l'étranger • Asie, Australie, Canada, USA • Reste du Monde • Soins dentaires d'urgence • Franchise
X		Frais de recherche et de secours
X		Informations et conseils médicaux 24 heures sur 24
X		Retour anticipé
X		Perte ou vol de documents ou d'effets personnels Conseils, frais d'envoi Avance de fonds
X		Avance de caution pénale à l'étranger
X		Frais d'avocat à l'étranger
X		Assurance "interruption de voyage" Prestations non utilisées
X		Assurance responsabilité civile • Tous dommages confondus • Dommages matériels et immatériels consécutifs confondus • Franchise

SPÉCIALES

MONTANTS ET PLAFONDS

Maximum par personne : 5 000 €
Maximum par évènement : 30 000 €
25 € par dossier sauf stipulation contraire

1 000 € Maximum par personne
3600 € maximum par événement
Limités à 50% de la somme assurée
30 € par dossier

152 € maximum / personne
maximum 762 €/ événement

Frais réels

Frais réels

76 € par jour et maximum 10 jours

76 € par jour et maximum 10 jours

Frais réels

Billet aller retour
76 € par jour et maximum 10 jours

Frais réels
1524 €

Frais de transport Aller-retour
76 € par jour et maximum 4 jours

Billet aller retour de l'accompagnateur
76 € par jour et maximum 4 jours

Billet Retour

100 000 € maximum par personne
60 000 € maximum par personne
153 € maximum par personne
30 € par dossier

762 € maximum par personne
maximum 3 811 € par évènement

Frais réels

Billet retour ou billet aller-retour

Frais réels
1500 € maximum par personne

Maximum 15 245 €

Maximum 3 050 €

5 000 € maximum par personne,
30 000 € maximum par événement

4.573.470 € par sinistre

304 898 € par sinistre

152 € par sinistre sauf corporel

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conventions d'assurance et d'assistance voyage, composée et régie par les conditions spéciales, les conditions générales et les informations portées sur le bulletin d'inscription au voyage ont pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies par ailleurs, l'assuré à l'occasion et au cours de son voyage.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

2 .01 NOUS

INTER PARTNER Assistance
6, rue André Gide
92320 Châtillon
agissant sous la marque AXA Assistance

2 .02 Bénéficiaire / assuré

Personne physique désignée, ci-après, sous le terme « vous », nommément déclarée sur le bulletin d'inscription au voyage et ayant réglé sa prime d'assurance.

2.03 Bénéficiaire / assuré pour l'option Complémentaire 0800938 :

Personne physique désignée, ci-après, sous le terme « vous », nommément déclarée sur le bulletin d'inscription au voyage et ayant réglé sa prime d'assurance.

2 .04 Membres de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, oncles, tantes, neveux, nièces ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

2 .05 Proche

Toute personne physique que vous désignez ou un de vos ayants droit.
Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que vous.

2 .06 Domicile

Votre lieu de résidence principal et habituel.

Il est situé en France, dans un autre pays de l'Union européenne, en Suisse, au Liechtenstein ou en Norvège.

2 .07 France

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

2 .08 Etranger

Tous pays en dehors du pays de votre domicile.

Pour la garantie d'assurance des frais médicaux à l'étranger, les Territoires d'Outre-Mer sont assimilés par convention à l'étranger lorsque votre domicile se situe en France.

2 .09 Voyage

Forfait, titre de transport aérien aller/retour réservé auprès de l'organisateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent sur le bulletin d'inscription au voyage.

2 .10 Territorialité

Les garanties sont accordées dans le monde entier sauf stipulation contractuelle contraire.

2 .11 Accident corporel grave

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

2 .12 Maladie grave

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

2 .13 Atteinte corporelle grave

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

Par accident on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.

Par maladie on entend : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

2 .14 Equipe médicale

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par notre médecin régulateur.

2 .15 Autorité médicale

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

2 .16 Hospitalisation

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

2 .17 Immobilisation au domicile

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

2 .18 Domicile sinistré

Domicile matériellement endommagé pendant votre voyage à plus de 50% et devenu inhabitable.

2 .19 Franchise

Somme fixée forfaitairement au tableau des conditions spéciales en fonction des formules retenues et restant à la charge de l'assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un sinistre. La franchise peut également être exprimée en jour, en heure ou en pourcentage.

2 .20 Maximum par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage, la

garantie de l'assureur est dans tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que ce soit le nombre des victimes. Par la suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

2.21 Faits générateurs

L'atteinte corporelle grave, le décès ou tout événement justifiant notre intervention tel que stipulé au niveau des garanties d'assistance et d'assurance.

ARTICLE 3. SOUSCRIPTION

La souscription doit être faite le jour de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur du voyage.

Effet et Durée des garanties

Pour les garanties d'assistance ainsi que les garanties d'assurances « Frais médicaux à l'étranger », et «Frais de Recherche et de Secours » seuls les voyages d'une durée maximum de 90 jours consécutifs sont couverts.

Les garanties d'assistance s'appliquent uniquement pour les billets ALLER/RETOUR pendant la durée du voyage inscrite sur le titre de transport.

ARTICLE 4. LES GARANTIES D'ASSISTANCE

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

En cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel pour vous rendre de votre domicile à votre lieu de séjour, les garanties d'assistance prennent effet à la date de début du séjour et, au plus tôt, 48 heures avant cette date. Elles cessent automatiquement leurs effets à la date de fin de séjour et, au plus tard, 48 heures après cette date.

Les garanties d'assurance

Les garanties d'assurance « Frais de Recherche et de Secours », « Frais médicaux à l'étranger», « Perte, vol ou détérioration de Bagages » « Retard de livraison de bagages», «Interruption de Voyage» et « Responsabilité Civile Vie Privée en Villégiature à l'étranger » prennent effet à la date de départ ou de début du séjour et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour ou de fin du séjour indiquées sur le bulletin d'inscription au voyage.

La garantie d'assurance «Annulation de Voyage» prend effet à la date de souscription à la présente convention et cesse automatiquement ses effets au moment du départ

Les dates de départ (00h00) et de retour (24h00) sont celles indiquées sur le bulletin d'inscription au voyage.

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

ARTICLE 5. DÉFINITION DES GARANTIES

Assurance « annulation de voyage »

5.04 Annulation de voyage

Conventions Multirisques 0800937 et Complémentaire 0800938

1) Objet et montant de la garantie

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de voyage, dans la limite des montants facturés par l'organisateur du voyage en application du barème figurant aux conditions d'annulation fixées par l'organisateur de voyage.

2) Limitation de la garantie

L'indemnité à la charge de l'assureur est limitée aux seuls frais d'annulation dus à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie avec pour maximum le montant prévu aux conditions spéciales sous déduction des taxes portuaires et aéroportuaires, des primes d'assurance, des frais de visa et des frais de dossier (retenus par le voyageur et non remboursés au titre de la présente convention).

3) Franchise

Une franchise absolue par dossier dont le montant figure aux conditions spéciales est applicable sauf stipulation contractuelle contraire.

4) Nature de la Garantie

- a) En cas d'accident corporel grave, maladie grave (y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription de la présente convention) ou de décès :
 - a.1. de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, d'un de vos ascendants ou descendants y compris ceux n'étant pas à votre charge fiscale, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou brus, beaux-pères ou belles-mères, de votre tuteur légal, quel que soit leur pays de domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec vous;
 - a.2. d'une personne handicapée vivant sous votre toit ;
 - a.3. de votre remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs, désigné sur le bulletin d'inscription au voyage (un seul nom de remplaçant professionnel ou de garde d'enfants peut être désigné sur le bulletin d'inscription au voyage).
- b) En cas de décès ou d'hospitalisation de plus de 48 heures consécutives d'un de vos oncles ou tantes, neveux, nièces ou de ceux de votre conjoint de droit ou de fait ;
- c) En cas de contre indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour votre voyage ;
- d) En cas de dommages matériels importants, survenant à votre domicile ou à vos locaux professionnels ou à votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, détruits à plus de 50 % et nécessitant impérativement le jour de votre départ, votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires;
- e) Si vous ou votre conjoint devez être licenciés pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de votre souscription à la présente convention ;
- f) En cas de complication nette et imprévisible de votre état de grossesse et ce, avant l'entrée dans la 28^{ème} semaine d'aménorrhée, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites;
- g) En cas de grossesse non connue au moment de l'inscription au voyage et vous contre indiquant le voyage par la nature même de celui-ci ;

- h)** En cas d'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale entraînant votre hospitalisation de plus de 4 jours consécutifs ;
- i)** En cas de votre convocation administrative attestée impérativement par un document officiel, à caractère imprévisible et non reportable pour une date se situant pendant votre voyage sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au jour de la souscription de la présente convention ;
- j)** Si vous devez être convoqué à un examen de rattrapage pour une date se situant pendant la durée de votre voyage, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au jour de la souscription de la présente convention ;
- k)** En cas de votre convocation en vue de l'adoption d'un enfant ou en vue de l'obtention d'un titre de séjour ou pour une greffe d'organe pour une date se situant pendant votre voyage sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au jour de la souscription de la présente convention ;
- l)** En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par l'ANPE devant débiter avant votre retour de voyage, alors que vous étiez inscrit à l'ANPE le jour de la souscription de la présente convention, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de votre contrat ou des missions d'intérim ;
- m)** En cas de refus de votre visa touristique attesté par les autorités du pays choisi pour le voyage sous réserve qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et refusée par ces autorités pour un précédent voyage ;
- n)** En cas de mutation professionnelle, vous obligeant à déménager avant votre retour de voyage, sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription de la présente convention et qu'elle ne fasse pas suite à une demande de votre part ;
- o)** En cas de vol à votre domicile, dans vos locaux professionnels ou votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans les 48 heures précédant votre départ et nécessitant impérativement le jour de votre départ ou pendant votre séjour votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
- p)** Si un accident de transport public de voyageurs utilisé pour votre pré-acheminement vous fait manquer le vol ou le bateau réservé pour votre départ ; sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement ;
- q)** En cas de modification ou de suppression par votre employeur, de vos congés payés accordés précédemment à la souscription de la présente convention sous réserve que votre réservation du voyage ait été effectuée postérieurement à l'octroi de la période de congé payés.
La franchise est alors de 20 % du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 30 € par dossier. La garantie n'est pas applicable aux responsables et aux représentants légaux d'une entreprise ;
- r)** En cas de vol de vos papiers d'identité ou de votre titre de transport, indispensables à votre voyage, dans les 48 heures précédant votre départ et vous empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières. La franchise est alors de 20 % du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 30 € par dossier ;
- s)** En cas de dommages graves survenant à votre véhicule dans les 48 heures précédant votre départ et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage ou sur votre lieu de séjour à la date initialement prévue et dans la mesure où votre véhicule vous est indispensable pour vous y rendre ;
- t)** En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie à une ou plusieurs personnes bénéficiaires de la présente garantie inscrites sur le même bulletin d'inscription au voyage que vous et, que du fait de ce désistement vous soyez amenés à voyager seul ou à deux ;
- u)** Si vous décidez de partir seul, pour autant que l'annulation du voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour votre séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement de vos frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui vous auraient été versées en cas d'annulation ;
- v)** Dans l'impossibilité de partir, si vous pouvez céder votre voyage à une autre personne, nous prenons en charge les frais du changement de nom du bénéficiaire auprès de l'organisateur de voyage lorsque ce dernier le prévoit sans ses conditions générales de vente.

5) Procédure de déclaration

- **Vous, ou un de vos ayants droit, devez avertir votre agence de voyages de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ.**

En effet, notre remboursement est calculé par rapport au barème des frais d'annulation en vigueur à la date de la première constatation de l'évènement entraînant la garantie.

- **Si vous avez souscrit l'option Complémentaire, vous devez impérativement déclarer sans délai votre sinistre auprès de l'organisme bancaire chargé de gérer la garantie annulation de voyage.**
- **Dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de votre annulation auprès de votre agence de voyages, vous devez nous aviser** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8. « Conditions générales d'application ».
- Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :
 - vos nom, prénom et adresse
 - numéro de convention
 - motif précis motivant votre annulation (maladie, accident, motif professionnel, etc.)
 - nom de votre agence de voyages
- Nous adresserons à votre attention ou à celle de vos ayants droit ou à votre agence de voyages, le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie de la convention et tous les documents demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice (bulletin d'inscription, original de la facture des frais d'annulation, originaux des titres de transport).
- Si le motif de cette annulation est une maladie ou un accident corporel, vous ou vos ayants droit, devrez en outre communiquer dans les 10 jours suivant votre annulation, sous pli confidentiel à notre Directeur Médical, le certificat médical initial précisant la date et la nature de votre maladie ou de votre accident.

6) Remboursement

Le remboursement des frais d'annulation est directement adressé soit à votre attention, soit à celle de vos ayants droit, ou dans le cas de l'annulation d'une location au titulaire du contrat de location ou à ses ayants droit, à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

Les frais de dossier, de visa, les taxes aéroport et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

7) Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclues les annulations consécutives à l'un des événements ou circonstances suivants :

- **Les événements survenus entre la date de réservation du voyage et la date de souscription de la présente convention.**
- **Les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription de la présente convention.**
- **Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause.**
- **L'état dépressif, les maladies psychiques, nerveuses, mentales entraînant une hospitalisation inférieure ou égale à 4 jours consécutifs.**
- **Les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications.**
- **Les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro.**
- **Les annulations résultant d'exams périodiques de contrôle et d'observation.**
- **Les annulations ayant pour origine la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie.**
- **Le retard dans l'obtention d'un visa.**
- **Les pannes mécaniques survenues à votre véhicule.**

5. 05 Perte, vol ou détérioration de Bagages

Conventions Multirisques 0800937 et Complémentaire 0800938

1) Objet de la garantie

Vous êtes dédommagé pour le préjudice matériel qui résulte :

- De la perte de vos bagages par le transporteur et / ou lors des transferts organisés par le voyageur ;
- Du vol de vos bagages ;
- De leur détérioration totale ou partielle survenant pendant le voyage.

2) Définitions

Bagages

Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, **à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.**

Les objets de valeur et les objets précieux, tels que définis ci-dessous, sont assimilés aux bagages :

- Objets de valeur

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

- Objets précieux

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

3) Montant de la garantie

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

Les objets de valeur et les objets précieux ne sont couverts qu'à hauteur de 50 % du montant indiqué aux conditions spéciales.

4) Franchise

Une franchise dont le montant figure aux conditions spéciales est applicable à chaque dossier.

5) Nature de la garantie

Sont garantis :

(5.A) La perte ou la destruction de bagages ou d'objets de valeur pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyageur lors des transports et transferts organisés.

(5.B) Les vols de bagages ou d'objets de valeur commis avec effraction dans tout véhicule fermé à clé et clos et en tout état de cause commis entre 7 heures du matin et 21 heures le soir (heure locale).

(5.C) En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les bagages et les objets de valeurs soient sous votre surveillance directe, dans votre chambre ou remisés dans une consigne individuelle.

(5.D) Les objets précieux sont uniquement garantis contre le vol et seulement quand ils sont portés sur vous ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de votre chambre ou dans le coffre de votre hôtel contre récépissé.

6) Procédure de déclaration

- Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage **en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8. « Conditions générales d'application » et justifier de la valeur et de l'existence des bagages et des objets assimilés dérobés, perdus ou détériorés.**
- **Si vous avez souscrit l'option Complémentaire, vous devez impérativement déclarer sans délai votre sinistre auprès de l'organisme bancaire chargé de gérer la garantie d'assurance bagages.**

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention
- La date, les causes et les circonstances du sinistre
- Les pièces originales justificatives.

Nous adresserons à votre attention ou à votre agence de voyages, le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie de la convention et les pièces originales justificatives.

Vous devez également fournir :

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

Récupération des bagages volés ou perdus

En cas de récupération de tout ou partie d'objets volés ou perdus, à quelque époque que ce soit, vous devez nous en aviser immédiatement.

Si la récupération a lieu :

- **Avant le paiement de l'indemnité**, vous devez reprendre possession desdits objets. Nous ne sommes tenus qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que vous avez pu exposer, avec notre accord pour la récupération de ces objets.
- **Après le paiement de l'indemnité**, vous aurez, à dater de la récupération, un délai de trente jours pour opter soit pour la reprise, soit pour le délaissement de tout ou partie des objets retrouvés. En cas de non respect de ce délai, les biens deviendront notre propriété.

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

Dès que vous apprenez qu'une personne détient le bien volé ou perdu, vous devez nous en aviser dans les huit jours.

7) Indemnisation

L'indemnisation est exclusivement adressée soit à votre attention soit à celle de vos ayants droit

L'indemnité est calculée :

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

8) Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- **Les vols et destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire.**
- **Les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, titres de transport, documents, papiers d'affaires, cartes magnétiques, cartes de crédit, passeports et autres pièces d'identité.**
- **Le matériel à caractère professionnel.**
- **Les parfums, denrées périssables, cigarettes, cigares, vins, alcools et spiritueux et d'une manière générale les produits de beauté et les produits alimentaires.**
- **Les prothèses de toute nature, appareillage, lunettes et verres de contact, matériel médical, sauf s'ils sont détériorés dans le cadre d'un accident corporel grave.**
- **Les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant pas les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé.**
- **Les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques.**
- **Les autoradios.**

- Les tableaux, objets d'art et de fabrication artisanale, les antiquités et les instruments de musique.
- Les CD, jeux vidéo et leurs accessoires .
- Tout matériel de sport à l'exception des fusils et des clubs de golf.
- Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou hôtelier.
- Les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants.
- Les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine.
- La destruction due à l'influence de la température ou de la lumière ou résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés.
- La détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches.
- La détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol.
- Tout préjudice commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.
- La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

5.06 Retard de livraison de Bagages de plus de 24 heures

Conventions Multirisques 0800937 et Complémentaire 0800938

1) Objet de la garantie

La garantie a pour objet de vous dédommager dans le cas où vos bagages ne vous seraient pas remis à l'aéroport ou à la gare de destination de votre voyage ou s'ils vous étaient restitués avec plus de 24 heures de retard à condition qu'ils aient été dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de transporteur pour être acheminés simultanément avec vous.

La garantie s'applique uniquement sur le trajet aller de votre voyage.

2) Montant de la garantie

Vous êtes indemnisé pour vos dépenses de première nécessité (vêtements de rechange, objets de toilette) achetés dans les 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport.

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

Ces montants constituent les plafonds de garantie par bénéficiaire et par voyage quel que soit le nombre de retards constatés. **En aucun cas cette garantie n'est acquise pour le trajet retour.**

3) Procédure de déclaration

- **Vous devez immédiatement déclarer le retard de vos bagages auprès de toute personne compétente de la compagnie de transport** et nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage **en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8. « Conditions générales d'application ».**
- **Si vous avez souscrit l'option Complémentaire, vous devez impérativement déclarer sans délai votre sinistre auprès de l'organisme bancaire chargé de gérer la garantie d'assurance retard de livraison de bagages.**

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention

Nous adresserons à votre attention ou à votre agence de voyages, le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant :

- La copie de la convention
- Votre déclaration de sinistre auprès du transporteur
- Les factures originales des achats de première nécessité
- L'original du constat « irrégularités bagages » délivré par les services bagages compétents
- L'original de l'attestation de livraison

4) Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- **La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.**
- **Les remboursements pour des objets de première nécessité achetés plus de 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport ou achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur.**
- **Les retards survenus pendant votre retour à votre domicile, y compris pendant les correspondances.**

Garanties d'assistance médicale

5 .07 Rapatriement médical

Convention Multirisques 0800937

En cas d'atteinte corporelle grave, nos médecins contactent vos médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées en fonction de votre état, des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si notre équipe médicale recommande votre rapatriement, nous organisons et prenons en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par notre équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit un centre de soins adapté de proximité ;
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe ;
- soit le centre hospitalier le plus proche de votre domicile.

Si vous êtes hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier de votre domicile, nous organisons, le moment venu, votre retour après consolidation médicalement constatée et prenons en charge votre transfert à votre domicile.

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

Le choix final du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité de votre accompagnement et des moyens utilisés relèvent exclusivement de la décision de notre équipe médicale.

Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

5 .08 Envoi d'un médecin sur place

Convention Multirisques 0800937

Si les circonstances l'exigent, notre équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser. Nous prenons en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin que nous avons missionné.

5 .09 Immobilisation sur place

Convention Multirisques 0800937

Si vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale avant votre rapatriement médical, nous organisons et prenons en charge les frais de

séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la durée d'hospitalisation à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie «visite d'un proche».

5 .10 Prolongation de séjour sur place

Convention Multirisques 0800937

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par nos médecins, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) ainsi que ceux des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous, ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la prescription médicale à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie «visite d'un proche».

5 .11 Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation

Convention Multirisques 0800937

A la fin de votre hospitalisation ou de votre immobilisation sur place et après consolidation médicalement constatée, nous organisons votre retour au domicile ou votre poursuite du voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue, ainsi que celui des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Si nous organisons la poursuite du voyage, notre prise en charge est limitée aux frais supplémentaires de transport à concurrence du coût du voyage de retour à votre domicile.

5 .12 Visite d'un proche

Convention Multirisques 0800937

Si votre état de santé ne permet pas ou ne nécessite pas votre rapatriement et si votre hospitalisation est supérieure à 7 jours consécutifs (48 heures consécutives si le bénéficiaire est mineur ou s'il est handicapé), nous prenons en charge pour un membre de votre famille ou un de vos proches un titre de transport aller-retour pour se rendre sur place.

Nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de ce proche.

Notre prise en charge se fait, dans la limite de la durée d'hospitalisation, à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre majeur de votre famille.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « immobilisation sur place » et « prolongation de séjour sur place ».

5 .13 Rapatriement en cas de décès

Convention Multirisques 0800937

Nous organisons et prenons en charge le coût du rapatriement du corps ou des cendres du défunt bénéficiaire du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son domicile ainsi que les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport .

Les frais de cercueil liés au transport sont pris en charge à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du bénéficiaire.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est de notre ressort exclusif.

5 .14 Accompagnement du défunt

Convention Multirisques 0800937

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt bénéficiaire s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller-retour ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de cette personne.

Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire voyageait seul au moment de son décès.

5 .15 Retour des enfants mineurs bénéficiaires

Convention Multirisques 0800937

Suite à une atteinte corporelle grave ou à un décès d'un bénéficiaire et en l'absence d'un membre majeur de la famille pouvant assurer la surveillance des enfants restés seuls sur place, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

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

Nous organisons et prenons en charge le titre de transport aller-retour de cet accompagnateur ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour son compte.

Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

5 .16 Retour des bénéficiaires

Convention Multirisques 0800937

Dans le cadre d'un rapatriement en cas d'atteinte corporelle grave ou de décès, nous organisons et prenons en charge le retour au domicile des membres de votre famille bénéficiaire ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant.

Exclusions aux garanties d'assistance médicale

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- **Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement.**
- **Les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et / ou nécessitant des soins ultérieurs programmés.**
- **Les maladies préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible.**
- **Les états de grossesse à moins d'une complication imprévisible et dans tous les cas après la 28ème semaine d'aménorrhée.**
- **Les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau né.**
- **Les interruptions volontaires de grossesse et les interruptions thérapeutiques de grossesse.**
- **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif.**
- **De la pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense , de combat.**
- **Les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination.**
- **Les frais de taxi engagés sans l'accord de nos services.**

5.17 Frais médicaux à l'étranger

Convention Multirisques 0800937

1) Objet de la garantie

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux prescrits par toute autorité médicale à l'étranger consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'étranger pendant votre voyage.

Frais ouvrant droit à prestation :

Les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie.

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à vous-même ou à toute personne agissant en votre nom dès lors que le bien fondé de la demande est constaté ;
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeur, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation ;
- Vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services ;
- Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques ;
- La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

2) Montant de la garantie

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

Nous n'intervenons qu'en complément des prestations de la caisse d'assurance maladie et / ou de tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

3) Modalités d'application

Si vous dépendez du régime de la Sécurité Sociale française, nous vous conseillons de vous munir de la carte européenne d'assurance maladie disponible aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un voyage dans un pays de l'Union Européenne.

Constitution du dossier

3.1 Lorsque vous avez réglé vous-même vos frais médicaux, vous devez nous adresser les informations et pièces suivantes :

- La nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'atteinte corporelle grave ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- Une copie des ordonnances délivrées ;
- Une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- Les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout régime et organisme payeur concerné ;
- Les références de tout régime et organisme français et/ou étranger vous garantissant par ailleurs, mentionnant leur nom, l'adresse du gestionnaire, le numéro de couverture et de dossier ;
- En cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- D'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à votre charge ;

- En outre, vous devez joindre sous pli confidentiel à l'attention de notre Directeur Médical, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que nous pourrions vous demander.

Dans le cas où les organismes payeurs dont vous dépendez ne prendraient pas en charge les frais d'hospitalisation engagés, nous vous rembourserons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

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

3.2 Lorsque nous intervenons au titre d'une avance de fonds afin de régler vos frais médicaux dans le cadre d'une hospitalisation :

- Nous intervenons exclusivement lorsque la présente garantie vous est acquise et à condition que l'hospitalisation ait été jugée nécessaire par notre équipe médicale.
- Le paiement des frais d'hospitalisation est effectué directement par nos services auprès du centre hospitalier concerné ;
- Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander ou à vos ayants droit soit une empreinte de votre carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance ;
- Nous vous adressons les demandes de remboursement des avances de frais d'hospitalisation consenties accompagnées des justificatifs ;
- Nous n'intervenons qu'en complément des prestations de la caisse d'assurance maladie et / ou de tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.
- Vous devez effectuer au plus vite les démarches nécessaires auprès de votre caisse d'assurance maladie ou de tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective complémentaire et/ou en vertu d'un contrat d'assurance pour l'obtention de leur prise en charge.
- Vous devrez, par chèque libellé à notre ordre, nous reverser les fonds que vous avez perçus dans la limite de l'avance faite par nos soins.
- En cas de refus de prise en charge par ces organismes, vous devez nous retourner la lettre de refus accompagnée des factures originales. Le montant des frais non remboursés par vos centres de paiement reste à notre charge.
- En cas de non présentation de votre part du décompte original de remboursement, ou éventuellement d'un avis de refus, de la caisse d'assurance maladie ou de tout autre organisme, vous nous êtes redevable de la totalité des sommes avancées et vous êtes tenu de nous en rembourser la totalité dans un délai de 60 jours à compter de la date d'envoi des demandes de remboursement que nous avons émises. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement auprès des organismes sociaux dont vous relevez.

4) Prise en charge des frais médicaux

Notre indemnisation s'effectue à concurrence de 100% des frais réels restant à votre charge dans la limite du plafond et déduction faite de la franchise fixée aux conditions spéciales en complément des indemnités et / ou prestations de même nature versées par la caisse d'assurance maladie ou par tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective complémentaire et / ou en vertu d'un contrat d'assurance et réparties proportionnellement aux frais supportés par chaque intervenant.

Nous vous indemnisons exclusivement après réception de votre dossier complet.

5) Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 de la présente convention, sont applicables.

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

- Engagés dans le pays de domicile du bénéficiaire.
- Engagés dans les départements d'Outre-Mer par les bénéficiaires résidant en France métropolitaine ou à Monaco.
- Engagés en France métropolitaine et Monaco par les bénéficiaires résidant dans un département d'Outre-Mer.

- De vaccination, bilan médical, check-up et de dépistage à titre préventif.
- Occasionnés par une maladie préexistante diagnostiquée et/ou traitée avant le départ ou par un accident survenu avant le départ, à l'exception de ceux résultant d'une complication ou aggravation nette et imprévisible.
- Occasionnés par les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés.
- De prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact.
- De contraception et de traitement de la stérilité.
- Occasionnés par les états de grossesse à moins d'une complication imprévisible, mais dans tous les cas, occasionnés après la 28^{ème} semaine d'aménorrhée.
- D'accouchements et de leurs suites concernant les nouveau-nés.
- D'interruptions volontaires de grossesse, d'amniocentèses.
- De traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident.
- De cures, séjours en maison de repos et de rééducation.
- Engagés suite à la pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense, de combat.
- Engagés lors de voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.

Garantie d'assurance frais de recherche et de secours

5.18 Frais de Recherche et de Secours

Convention Multirisques 0800937

1) Objet de la garantie

Vous êtes garanti pour le remboursement des frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

2) Montant de la garantie et limitation

Notre remboursement par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales avec pour maximum le montant prévu par événement quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.

3) Procédure de déclaration

Vous ou toute personne agissant en votre nom doit nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8. des « conditions générales d'application ».

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention
- La date, les causes et les circonstances du sinistre
- Les pièces originales justificatives.

5.19 Informations et conseils médicaux

Convention Multirisques 0800937

Notre équipe médicale communique sur votre demande des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne tout renseignement d'ordre général.

- Sur un ou plusieurs médicaments :
 - génériques
 - effets secondaires
 - contre-indications
 - interactions avec d'autres médicaments.
- Dans les domaines suivants :
 - vaccinations
 - diététiques
 - hygiène de vie
 - alimentation
 - préparation aux voyages.

L'intervention du médecin se limite à donner des informations objectives. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, nous vous conseillerions de consulter votre médecin traitant.

5.20 Retour anticipé

Convention Multirisques 0800937

En cas d'événement imprévu survenant pendant votre voyage et nécessitant votre retour prématuré à votre domicile, nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit votre voyage retour et celui des membres de votre famille bénéficiaires désignés sur le même bulletin d'inscription au voyage que vous ou d'une seule personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant et désignée sur le même bulletin d'inscription au voyage que vous ;
- soit pour vous seul, votre voyage pour vous rendre sur place ainsi que votre trajet retour pour rejoindre votre lieu de séjour.

Les événements imprévus garantis sont les suivants :

- L'atteinte corporelle grave dans le cadre de laquelle le pronostic vital est engagé (sur avis de notre équipe médicale) ou le décès :
 - De votre conjoint de droit ou de fait ou de toute personne qui vous est liée par un Pacs, de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-pères, belles-mères résidant dans votre pays de domicile ;
 - De votre remplaçant professionnel désigné sur le bulletin d'inscription au voyage;
 - De la personne désignée sur le bulletin d'inscription au voyage chargée de la garde de vos enfants restés au domicile ou de la personne handicapée vivant sous votre toit.
- Le décès d'une des personnes suivantes : beau-frère, belle-sœur, gendre, bru, oncle, tante, neveu et nièce résidant dans votre pays de domicile ;
- Les dommages matériels graves nécessitant votre présence indispensable pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent
 - Votre résidence principale ;
 - Votre exploitation agricole ;
 - Vos locaux professionnels.
- La convocation administrative attestée impérativement par un document officiel ou la convocation en vue de l'adoption d'un enfant ou pour une greffe d'organe, à caractère imprévisible et non reportable notifiée après le départ pour une date se situant pendant la durée du voyage garanti.

5.21 Perte ou vol de documents ou d'effets personnels

Convention Multirisques 0800937

Pendant votre voyage à l'étranger, en cas de perte ou de vol de vos documents d'identité, de vos moyens de paiement ou titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, nous délivrons les prestations suivantes :

■ En voyage

- Nous vous conseillons dans les démarches administratives à accomplir ;
- Nous procédons aux oppositions concernant vos moyens de paiement sous réserve d'un fax d'accord de votre part ;
- Dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition dans votre pays de domicile, nous vous les faisons parvenir par les moyens les plus rapides ;
- En cas de vol de vos bagages et à votre demande, nous procédons à une avance afin de vous permettre d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales ;
- En cas de perte ou vol d'un titre de transport, nous vous faisons parvenir un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance ;

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article 8 « Conditions générales d'application » de la présente convention.

■ Procédure de déclaration

Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8. « Conditions générales d'application ».

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention
- La date, les causes et les circonstances du sinistre
- Les pièces originales justificatives
- le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la date du sinistre par les autorités locales compétentes .

Garanties d'assistance juridique

A l'étranger, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur que vous pourriez commettre et pour tout acte non qualifié de crime, nous intervenons, à votre demande et par écrit, si une action est engagée contre vous.

Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

5.22 Avance de caution pénale

Convention Multirisques 0800937

Nous procédons à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter toute incarcération à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place.

Vous êtes tenu de nous rembourser cette avance :

- dès restitution de la caution en cas de non lieu ou d'acquiescement ;
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation ;
- dans tous les cas dans un délai de 90 jours à compter de la date de versement.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article 8 « Conditions générales d'application » de la présente convention.

5.23 Frais d'avocat

Convention Multirisques 0800937

Nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

Assurance « Interruption de voyage »

5.24 Interruption de voyage

Convention Multirisques 0800937

1) Objet de la garantie

La garantie a pour objet votre dédommagement, celui des membres de votre famille ou d'une seule personne sans lien de parenté vous accompagnant et désignés sur le même bulletin d'inscription au voyage que vous pour le préjudice matériel qui résulte de l'interruption de votre voyage consécutive à l'un des événements définis ci-après survenant pendant votre voyage.

Vous êtes dédommagé si les événements générateurs définis au paragraphe 3 de la présente garantie ont fait l'objet d'une intervention exécutée par nos services (ou par ceux d'un autre assistant si vous avez souscrit l'option Complémentaire 0800938).

2) Montant de la garantie

Vous êtes indemnisé des prestations terrestres achetées auprès de votre agence de voyages et non consommées par suite de l'interruption de séjour (frais de séjour et de stages, forfaits) frais de transport non compris.

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

Dans tous les cas, vous êtes indemnisé à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

3) Événements générateurs de la garantie

La garantie est acquise exclusivement en cas de survenance pendant la durée du séjour (dès lors que vous êtes arrivé à destination objet de votre voyage ou pour les locations, dès lors que vous avez pris possession des locaux) inscrite sur le même bulletin d'inscription au voyage d'un des événements suivants :

- Votre rapatriement médical au titre de la garantie « Rapatriement médical »,
- Votre rapatriement au titre de la garantie « Retour des bénéficiaires »
- Votre « retour anticipé » au titre de la garantie du même nom.

4) Procédure de déclaration :

- **Vous, ou un de vos ayants droit, devez nous adresser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage** votre déclaration de sinistre interruption et les raisons qui la motivent en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8. « Conditions générales d'application ».
- Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :
 - vos nom, prénom et adresse
 - numéro de convention
 - motif précis motivant votre interruption de voyage
 - nom de votre agence de voyage
 - nom et numéro de dossier de l'assistant

Nous adresserons à votre attention ou à votre agence de voyages, le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant :

- le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'atteinte corporelle grave, sous pli confidentiel à notre Directeur Médical, ou suivant le cas, le certificat de décès, le constat des autorités de police, le rapport d'expertise ou la convocation.
- L'original de la facture initiale acquittée délivrée lors de l'inscription au voyage ;
- Les originaux des titres de transport non utilisés et non remboursables par l'organisateur du voyage et/ou son prestataire de services.

Assurance responsabilité civile

5.25 Responsabilité civile vie privée en villégiature à l'étranger

Convention Multirisques 0800937

1) Objet de la garantie

L'assuré est garanti contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à des tiers pendant la durée du voyage garanti à l'étranger.

Sont compris dans la garantie les dommages provenant :

- Du fait personnel de l'assuré, de sa négligence, de son imprudence en qualité de simple particulier,
- Du fait personnel de son conjoint de droit ou de fait, de ses enfants de moins de 25 ans à charge fiscale, s'il voyagent avec l'assuré et sont également bénéficiaire de la convention,
- Du fait des choses ou des animaux domestiques lui appartenant ou dont il a la garde.

2) Définitions

En complément des définitions de la convention d'assistance et d'assurance :

- Dommages corporels : Toute atteinte à l'intégrité physique des personnes.
- Dommages matériels : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance; toute atteinte physique à des animaux. **Le vol n'est pas assimilé à un dommage matériel.**
- Dommages immatériels consécutifs : Tout dommage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des dommages matériels ou corporels garantis.
- Tiers : Toute personne autre que l'assuré.
- Sinistre : L'ensemble des dommages imputables au même fait générateur.

Il est convenu que les indemnités pouvant être mises à la charge de l'assuré à l'étranger lui sont uniquement remboursables en France métropolitaine et à concurrence de leur contre-valeur officielle en Euros au jour de la fixation du montant du préjudice.

3) Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 de la présente convention, sont applicables.

En outre, sont exclus de la garantie :

- **Les conséquences de la responsabilité civile encourue par l'assuré en vertu d'obligations contractuelles.**
- **Les dommages imputables à l'exercice d'une activité professionnelle de l'assuré.**
- **Les dommages causés :**
 - par tout véhicule terrestre à moteur,
 - par tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
 - par tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale, dont l'assuré a la propriété, la conduite, la garde ou l'usage.
- **Les dommages résultant de la pratique de la chasse et des sports aériens.**

- Les dommages causés par les chevaux appartenant à l'assuré.
- Les dommages survenant aux objets, immeubles ou animaux dont l'assuré a la propriété, la conduite, la garde ou l'usage.
- Les dommages causés par des explosifs que l'assuré peut détenir.
- Les accidents ménagers ou de fumeurs.
- Les dommages matériels d'incendie ou d'explosion causés à l'immeuble dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant, les dommages matériels résultant de l'action des eaux lorsque l'origine des dommages se situe dans les locaux dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant pendant plus de trois mois consécutifs par an.
- Les résidences secondaires dont l'assuré est propriétaire, copropriétaire ou locataire à l'année, les terrains de sport ou de jeux lorsque l'assuré en est copropriétaire.
- Les frais de réparation ou de remplacement des conduites, robinets et appareils intégrés dans les installations d'eau et de chauffage, lorsqu'ils sont à l'origine du sinistre.
- Les amendes ainsi que toutes les condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel.
- Les dommages que se causent entre elles les personnes bénéficiaires et / ou entre ascendants, descendants, conjoints, concubins, ou enfants fiscalement à charge vivant sous le même toit et sans profession.

4) Montant de la garantie et franchise

La garantie s'exerce à concurrence des montants suivants :

TOUS DOMMAGES CONFONDUS : 4 573 470 € par sinistre

dont pour les dommages résultant de pollution, d'empoisonnement ou d'intoxications alimentaires : 381 123 € par sinistre et pour la durée de la garantie

DOMMAGES MATERIELS ET IMMATERIELS CONSECUTIFS CONFONDUS : 304 898 € par sinistre

FRANCHISE : 152 € par sinistre, sauf corporel.

Ces montants de garantie s'appliquent :

- En excédent des montants de garantie du contrat Responsabilité Civile dont l'assuré bénéficie par ailleurs,
- Au 1^{er} euro :
 - lorsque les garanties en nature font défaut au titre du contrat Responsabilité Civile dont l'assuré bénéficie par ailleurs,
 - lorsque l'assuré ne bénéficie d'aucun contrat Responsabilité Civile par ailleurs.

5) Protection juridique

Nous nous engageons à mettre à la disposition de l'assuré cité devant un tribunal des prestations tendant à la solution amiable ou judiciaire d'un litige découlant d'un sinistre garanti et à prendre en charge les frais correspondants dans la limite d'une somme maximale de 7 622 € par sinistre. Cette somme comprend les frais d'honoraires, d'enquête, d'instruction, d'expertise, d'avocat et de procès.

Le seuil d'intervention est fixé à 305 € par sinistre.

6) Modalités d'application

Procédure de déclaration

L'assuré s'engage à nous déclarer par écrit, dans les 5 jours dès qu'il a connaissance du sinistre, les causes, les circonstances, la nature de la réclamation ainsi que les noms et adresses des personnes en cause.

Obligations de l'assuré

* L'assuré s'engage à déclarer les références de tout contrat d'assurance couvrant sa Responsabilité Civile souscrit par ailleurs, le nom de la compagnie, le numéro du contrat et l'adresse du gestionnaire du contrat.

* L'assuré s'engage à n'accepter aucune responsabilité, ni effectuer aucune transaction, ni confier ses intérêts à un avocat, sans notre accord exprès. **Aucun engagement de la part de l'assuré n'est opposable à l'assureur qui seul est habilité pour juger de la responsabilité, du montant de la réclamation et pour conduire le dossier.**

* En cas de procédure à l'encontre de l'assuré, ce dernier doit transmettre au gestionnaire du dossier dès réception toute lettre de mise en cause, convocation, assignation et d'une manière générale toute pièce de procédure qui lui sont destinées.

Tout retard dans la communication des documents qui aurait un effet dans le déroulement de la procédure sera sanctionné dans les termes du Code des Assurances ; l'assureur peut se prévaloir d'une indemnité proportionnée aux dommages que ce retard lui a causé.

ARTICLE 6. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus et ne peuvent donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit les conséquences et / ou événements résultant :

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

ARTICLE 7. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

7.04 Responsabilité

Nous ne pouvons être tenus pour responsables

- **d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous pourriez subir à la suite d'un événement ayant nécessité notre intervention.**
- **des conséquences d'éventuels retards, empêchement ou faute professionnelle du prestataire contacté.**

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention, sauf stipulation contractuelle contraire.

7 .05 Circonstances exceptionnelles

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont nous disposons pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Cependant, il est entendu d'un commun accord entre les parties, que notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel nous pourrions être amenés à effectuer les prestations.

A ce titre, nous ne pouvons être tenus pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes quelle que soit l'autorité compétente qui l'impose, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la convention.

ARTICLE 8. CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION QUE DEVEZ-VOUS FAIRE QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS ?

8 .01 Pour les garanties d'assistance

(1) Accord préalable

Vous devez obtenir notre accord préalable avant d'entreprendre toute action et/ou engager toute dépense .

Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui vous permettra de bénéficier des garanties de la présente convention et de prétendre au remboursement des frais que vous auriez engagés.

Mise en jeu des garanties

- Nous intervenons dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux ;
- Vous devez vous conformer aux solutions que nous vous préconisons ;
- Nous nous réservons le droit, préalablement à toute intervention de nos services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien fondé de la demande que vous avez exprimée.

Procédure d'intervention

En cas d'événement d'urgence nécessitant notre intervention, la demande doit être adressée directement :

- Par téléphone : +33 (0)1 55 92 40 00
- Par télécopie : +33 (0)1 55 92 40 50
- Par télégramme :

AXA Assistance
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Mise à disposition de titres de transport

Si nous organisons et prenons en charge un titre de transport dans le cadre de la présente convention, vous devez vous engager

- Soit à nous réserver le droit d'utiliser votre titre de transport initialement prévu ;
- Soit à nous reverser le remboursement que vous auriez obtenu auprès de l'organisateur de voyage émetteur de ce titre de transport.

Les rapatriements que nous organisons et prenons en charge se font

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

Prise en charge de frais d'hébergement

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

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

Procédure de remboursement des frais que vous avez engagés au titre des garanties d'assistance

Les remboursements des frais que vous auriez engagés ne peuvent être effectués que sur présentation des justificatifs originaux accompagnés du numéro de dossier matérialisant notre accord préalable.

Votre courrier doit être adressé à

AXA Assistance
Service Gestion des Règlements
6, rue André Gide
92320 Châtillon

8.02 Pour les garanties d'assurance

Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez avertir notre Service Gestion des Règlements et faire votre déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage.**

Pour la garantie « assurance annulation », vous ou vos ayants droit devez avertir votre agence de voyages de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ et nous en aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de votre annulation auprès de votre agence de voyages.

Si vous avez souscrit l'option Complémentaire, vous devez impérativement déclarer sans délai votre sinistre assurance auprès de l'organisme bancaire chargé de gérer la garantie d'assurance concernée.

Vous pouvez nous contacter

- soit par téléphone au 33 (0) 1 49 65 25 61
- soit par télécopie au 33 (0) 1 55 92 40 41
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception

Cet envoi doit être adressé à

AXA Assistance
Service Gestion des Règlements
6, rue André Gide
92320 Châtillon

- Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.
- Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans les garanties d'assurance entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.
- **Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à ses frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.**
- **Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.**

8.03 Pour la mise à disposition d'une avance

■ Si pendant votre voyage à l'étranger, vous nous demandez d'intervenir au titre d'une avance de fonds telle que prévue au titre des garanties de la présente convention, nous pouvons procéder de la façon suivante :

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

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

■ Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de demander préalablement à toute avance une garantie financière d'un montant équivalent

- soit par débit de votre carte bancaire ;
- soit une empreinte de votre carte bancaire ;
- soit un chèque de caution;
- soit une reconnaissance de dette.

■ Si votre compte lié à votre carte bancaire n'a pas été débité par nos services du montant de l'avance dont vous avez bénéficié, vous disposez d'un délai de 30 jours (délai reporté à 60 jours pour le remboursement de l'avance accordée au titre de la garantie « frais médicaux à l'étranger ») pour nous rembourser des sommes dues.

Passé ce délai, nous nous réservons le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles et de majorer le montant réclamé du taux d'intérêt légal en vigueur.

ARTICLE 9. CADRE JURIDIQUE

9 .01 Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services d'Inter Partner Assistance pourront être enregistrées.

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales.

Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne d'Inter Partner Assistance ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives.

Par conséquent, les données pourront faire l'objet d'un transfert vers un pays situé hors de l'Union Européenne.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au Service Juridique d'Inter Partner Assistance 6, rue André Gide - 92320 Châtillon

9 .02 Subrogation

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assurance et / ou d'assistance figurant aux présentes conventions contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la présente convention.

9 .03 Prescription

Toutes actions dérivant des présentes conventions sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

9 .04 Règlement des litiges

Tout litige se rapportant aux présentes conventions et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L114-2 du code des Assurances.

INTER PARTNER ASSISTANCE - Succursale pour la France
6, rue André Gide - 92320 Châtillon

Tél. : 01 55 92 12 12 - Fax : 01 55 92 40 59

316 139 500 R.C.S Nanterre

Siège social : 166, avenue Louise - 1050 Bruxelles

S.A de Droit Belge au capital de 8 396 373 Euros - RCB/HRB 394025

Entreprise d'Assurance agréée sous le n° de code 0487

Inter Partner Assistance est contrôlée par la Commission Bancaire, Financière et des Assurances située 10-14, rue du Congrès- 1000 Bruxelles (Belgique)

Que faire en cas de sinistre ?

1) En cas de besoin d'assistance ou d'hospitalisation, contacter immédiatement AXA ASSISTANCE 24H/24 ET 7J/7

Par téléphone au :

- Depuis la France : 01 55 92 40 00
- Depuis l'étranger : 33 1 55 92 40 00

Par fax :

- Depuis la France : 01 55 92 40 50
- Depuis l'étranger : 33 1 55 92 40 50

Il vous sera demandé :

- Votre numéro de police d'assurance: AXA Assistance IPA N° 0800...
- La localité où vous vous trouvez (pays, ville, lieu)
- Le numéro de téléphone ou AXA ASSISTANCE peut vous joindre
- La nature de l'assistance dont vous avez besoin

Notez immédiatement le numéro de dossier d'assistance qui vous sera communiqué. Il sera à rappeler lors de toutes relations ultérieures avec l'assistanteur.

Attention, très important

Seules les prestations organisées par (ou en accord avec) AXA Assistance sont prises en charge l'assureur.

Vous devez appeler AXA Assistance avant toute intervention et dans la mesure du possible.

2) Pour tous les sinistres « assurance » (bagages, annulation)

Vous devez avertir notre Service Gestion des Règlements et faire votre déclaration de sinistre accompagnée des pièces justificatives dans les **5 jours ouvrés** suivant la date de fin de votre voyage (voir chapitre « modalités d'application » de chacune des garanties)

Attention ! Pour la garantie « assurance annulation », Vous devez avertir l'organisateur de voyage de votre annulation dès la survenance de l'évènement empêchant votre départ et nous en aviser ensuite dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre.

Vous pouvez nous contacter

- soit par télécopie au **00 33 1 55 92 40 41**
- soit par téléphone au **00 33 1 49 65 25 61**
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception

Cet envoi doit être adressé à

**AXA Assistance Service Gestion des Règlements
6, rue André Gide
92320 Châtillon**



ASSISTANCE

réinventons / le service