

Conditions générales Voyageo Neige Annuel



Janvier 2014

Présentation de votre contrat

Le présent contrat d'assurances et d'assistance Voyageo Neige est assuré par la succursale française d'Inter Partner Assistance située 6, rue André Gide - 92320 Châtillon, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500, société anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est située 166 Avenue Louise - 1050 Ixelles - Bruxelles Capitale - Belgique.

Inter Partner Assistance - Succursale pour la France 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.bnbb.be).

Inter Partner Assistance, société du Groupe AXA, intervient dans le cadre du contrat, sous la marque AXA Assistance.

Votre contrat Voyageo Neige est constitué des présentes Conditions générales, complétées par vos Conditions particulières. Il est rédigé en langue française et régi par le Code des assurances français.

Parmi les garanties présentées dans ces Conditions générales, seules celles choisies et mentionnées à ce titre dans vos Conditions particulières sont acquises aux assurés.

Les garanties du contrat Voyageo Neige s'appliquent aux séjours privés en France et à l'étranger d'une durée maximale de quatre-vingt dix (90) jours consécutifs.

Conseils aux voyageurs

Si vous partez dans un pays de l'Union Européenne, nous vous recommandons de vous munir de votre Carte Européenne d'assurance maladie, disponible auprès de votre centre de Sécurité sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité sociale.

Qui dois-je contacter en cas de sinistre ?

Pour les prestations d'assistance

Pour obtenir les prestations d'assistance garanties en cas de difficulté consécutive à un événement garanti, **vous devez contacter immédiatement AXA Assistance**, par l'un des moyens suivants :

Par téléphone : + 33(0)1 55 92 22 44

Par télécopie : + 33 (0)1 55 92 40 60

Seules les prestations d'assistance que vous avez avancées avec **notre accord préalable** peuvent vous être remboursées, en envoyant les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant à :

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

Pour les garanties d'assurances

Pour obtenir l'indemnisation prévue au titre des garanties d'assurances et **après avoir immédiatement informé l'organisateur du séjour, vous ou l'un de vos ayants droit devez nous déclarer votre sinistre**, par l'un des moyens suivants :

Par téléphone : + 33(0)1 49 65 25 61

Par télécopie : + 33 (0)1 55 92 40 41

Par mail : Gestion.Assurances@axa-assistance.com

Par courrier recommandé avec avis de réception, adressé à :

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

La déclaration doit se faire dans les cinq (5) jours ouvrables ou les deux (2) jours ouvrables en cas de vol suivant la connaissance du sinistre. Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Comment intervenons-nous pour vous aider?

Secours primaires

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

Nos engagements

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens dont nous disposons pour mettre en œuvre les prestations et garanties du présent contrat. En effet, notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat. Nous ne pouvons être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous avez subi à la suite d'un événement garanti ayant nécessité notre intervention.

Vos engagements

Vous vous engagez à vous conformer aux solutions préconisées et à nous fournir tout élément permettant de justifier le bien-fondé de votre demande.

Mise à disposition de titre de transport

Lorsque nous sommes amenés à organiser et à prendre en charge votre transport, vous vous engagez:

- Soit à nous réserver le droit d'utiliser votre titre de transport initial;
- Soit à nous réserver le remboursement que vous avez obtenu auprès de l'organisateur du séjour ou de l'émetteur du titre de transport.

Lorsque nous organisons et prenons en charge un rapatriement, il se fait:

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

Synthèse des garanties

Page	Contrat de base	Formule 3	Formule 4
9	Rapatriement médical		
9	Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger		
9	Retour des assurés		
9	Frais de séjour supplémentaires		
9	Visite d'un proche		
10	Accompagnement des enfants mineurs		
10	Retour anticipé		
10	Rapatriement en cas de décès		
10	Récupération du véhicule laissé sur place		
11	Hospitalisation d'un enfant mineur resté au domicile		
11	Avance de caution pénale		
12	Frais d'avocat		
12	Assurance de Frais Médicaux à l'étranger		
14	Assurance Frais de Recherche et de Secours		
15	Assurance Interruption de séjour		
16	Assurance des Forfaits de remontées mécaniques et de Cours de ski		
17	Assurance d'Arrêt des remontées mécaniques		
23	Informations médicales		
23	Envoi de médicaments à l'étranger		
23	Transmission de messages urgents		
18	Assurance en cas de Bris du Matériel de Sport Personnel		
18	Assurance de Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger		
19	Assurance de Responsabilité Civile locative		
23	Frais de location de téléviseur		
22	Aide ménagère		

sommaire

Section	Page	Contenu
Préambule	5	Article 1 Définitions
	8	Article 2 Pour quels sports suis-je couvert ?
	8	Article 3 Où suis-je couvert ?
Prestations d'assistance	9	Article 4 Définition des prestations d'assistance médicale
	11	Article 5 Garantie d'assistance juridique à l'étranger
	12	Article 6 Assurance de frais médicaux à l'étranger
Garanties d'assurance	14	Article 7 Assurance frais de recherche et de secours
	15	Article 8 Assurance interruption de séjour
	16	Article 9 Assurance des forfaits de remontées mécaniques et de cours de ski
	17	Article 10 Assurance arrêt des remontées mécaniques
	18	Article 11 Assurance en cas de bris du matériel de sport personnel
	18	Article 12 Assurance de Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger
Après le séjour	22	
Services	23	
Exclusions communes à toutes les garanties	24	
Vie du contrat	25	Article 13 Durée du contrat et tacite reconduction
	25	Article 14 Date de souscription du contrat
	25	Article 15 Date d'effet et de fin des garanties et du contrat
	25	Article 16 Faculté de renonciation
	26	Article 17 Modification de la souscription
	26	Article 18 Cessation de la souscription
	26	Article 19 Paiement de la prime
	26	Article 20 Révision de la prime

Dispositions diverses	27	Article 21	Compétence judiciaire
	27	Article 22	Sanction en cas de fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle
	27	Article 23	Loi informatique et libertés
	27	Article 24	Prescription
	27	Article 25	Pluralité d'assurances
	28	Article 26	Subrogation dans vos droits et actions
	28	Article 27	Réclamations et médiation

Préambule

Article 1. Définitions

Dans le présent contrat, les mots et expressions listés ci-dessous ont la signification qui suit :

Assuré / Vous / Votre

Les personnes selon les options suivantes :

- **Individuel**: une seule personne physique désignée aux Conditions particulières ;
- **Tandem**: deux (2) personnes physiques désignées aux Conditions particulières ;
- **Famille**: à partir de trois (3) personnes physiques ayant un lien de parenté et désignées aux Conditions particulières.

Assureur

Pour les garanties « Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger » et « Individuelle accidents », l'assureur est Inter Partner Assistance, société d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 0487, au capital de 11 702 613 € immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro BCE 0415 591 255, dont le siège social est 166 Avenue Louise, Bte 1 1050 BRUXELLES, Belgique.

Pour toutes les autres garanties, l'assureur est la Succursale française d'Inter Partner Assistance telle que définie en préambule.

Atteinte corporelle

Accident corporel ou maladie dont la nature risque de porter atteinte à votre vie ou d'engendrer, à brève échéance, une aggravation majeure de votre état de santé si des soins adéquats ne vous sont pas prodigués immédiatement.

Par accident corporel on entend toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de votre volonté.

Par maladie on entend toute altération soudaine et imprévisible de votre santé constatée par autorité médicale.

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où vous vous trouvez.

AXA Assistance / Nous

Marque sous laquelle agit Inter Partner Assistance Succursale pour la France, telle que définie en préambule de ce contrat.

Barème des frais d'annulation

Montant des frais conservés par le voyagiste en cas d'annulation de votre séjour avant le départ. Le montant est fixé soit en pourcentage du prix du séjour soit en somme forfaitaire, en fonction du nombre de jours restant entre le jour de l'annulation et le jour du départ.

Catastrophes naturelles

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

CONDITIONS GÉNÉRALES VOYAGEO NEIGE ANNUEL

PRÉAMBULE

Conditions générales

Les présentes Conditions générales listent les garanties dont vous pouvez bénéficier ainsi que leurs modalités de mise en œuvre. Seules les garanties figurant sur les Conditions particulières sont acquises à l'assuré.

Conditions particulières

Les Conditions particulières propres à chaque souscripteur, listent les assurés et les informations relatives au séjour garanti (Date de début et de fin d'effet, zone de séjour, montant total du séjour) ainsi que la formule souscrite.

Contrat

Le contrat d'assurance élaboré par AXA Assistance comprenant les Conditions générales et les Conditions particulières.

Domaine montagneux

Désigne, pour la pratique :

- **du ski**: tout domaine skiable balisé ou hors piste ;
- **des sports de glace**: tout domaine aménagé pour l'activité ;
- **de la randonnée pédestre**: tout chemin et/ou sentier de randonnée balisé dans un rayon de 50 km autour de la station de ski objet du séjour.

Domicile

Lieu de votre résidence principale et habituelle.

Il est situé dans un pays de l'Union Européenne, Norvège, Liechtenstein, Suisse, Principauté d'Andorre ou de Monaco.

Dommages graves

Dommages matériels survenus au domicile, locaux professionnels ou exploitation agricole, endommagés à la suite d'un sinistre et y compris en cas de catastrophe naturelle au sens de la Loi N 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.

Durée du séjour

Le séjour, objet des garanties du présent contrat, ne peut excéder **quatre-vingt dix (90) jours consécutifs**.

Équipe médicale

Structure d'assistance médicale que nous mettons à disposition et adaptons à chaque cas particulier.

Étranger

Tous pays en dehors de votre pays de domicile.

Forfait touristique (Package)

Toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée : le transport et/ou le logement et/ou les autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait.

Frais de séjour

Frais d'hôtels, petits-déjeuners compris, et de taxi nécessaires à la mise en œuvre des prestations que nous organisons et prenons en charge au titre du présent contrat. Toute solution de logement provisoire que nous n'aurions pas organisée ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

France

France métropolitaine.

Franchise

Part des dommages qui restent à votre charge.

Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 h, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical à la suite d'une atteinte corporelle. Le séjour est considéré comme imprévu uniquement lorsqu'il n'a pas été programmé plus de cinq (5) jours avant le début de l'hospitalisation.

Immobilisation au domicile

Immobilisation au domicile prescrite par une autorité médicale à la suite d'une atteinte corporelle et d'une durée supérieure à cinq (5) jours consécutifs.

Location de vacances

Local d'habitation meublé, chambre ou appartement dans un hôtel, une maison, un gîte ou un camping, réservé à titre de location saisonnière, objet du contrat de réservation.

Maladie chronique

Affection dont l'évolution est en cours, nécessitant un suivi et/ou un traitement réguliers.

Membres de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, ses descendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous.

Plafond par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et figurant aux mêmes Conditions particulières, la garantie de l'assureur est limitée à un montant maximum précisé au titre de la garantie, quel que soit le nombre de victimes. Les indemnités dues par l'assureur sont réglées proportionnellement au nombre de victimes.

Proche

Personne physique désignée par vous ou un de vos ayants droit.

Il doit être domicilié dans le même pays que vous.

Séjour

Titre de transport, forfait touristique (tour opérateur, croisière, autocariste...) ou combiné à la carte (vol sec et location...), location de vacances, réservés auprès de l'organisateur de voyages dont les dates, la destination et le coût figurent aux Conditions particulières.

CONDITIONS GÉNÉRALES VOYAGEO NEIGE ANNUEL

PRÉAMBULE

Souscripteur

Personne physique ayant souscrit le contrat Voyageo Neige, désignée comme telle aux Conditions particulières et qui s'engage à régler la prime d'assurance.

Structure médicale

Structure publique ou privée adaptée à chaque cas particulier et définie par notre équipe médicale.

Titre de transport

Dans le cadre des transports publics de voyageurs, il désigne le document qui vous permet de justifier du paiement du transport.

Zones géographiques

La zone géographique correspond à la zone de séjour de l'assuré. Elle est précisée sur les Conditions particulières et définie de la façon suivante :

- La **Zone (E)** désigne **l'Europe** : France Métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco, Albanie, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Égypte, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Israël, Irlande, Italie, Jordanie, Lettonie, Liban, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Maroc, Monténégro, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Islande, Norvège, Liechtenstein, Serbie, Suisse, Ukraine.

Article 2. Pour quels sports suis-je couvert ?

Vous êtes couvert pour la pratique à titre amateur du ski de descente sur piste et hors piste, le snowboard, le surf des neiges, le monoski, le télémark (ski nordique), le skiboard (miniskis ou patinettes), le ski de fond, le ski de patinage, le skating, les raquettes à neige, les patins à glace et la luge.

L'alpinisme et la varappe pratiqués à titre amateur et sous la responsabilité d'un professeur qualifié.

Article 3. Où suis-je couvert ?

Vous êtes couvert pour tout séjour dans tout domaine montagneux situé en Zone (E).

Les garanties suivantes s'exercent en France et en Zone (E) :

- Les prestations d'assistance médicale sauf mentions contractuelles contraires,
- Assurance de frais médicaux,
- Informations et conseils médicaux,
- Transmission de messages urgents,
- Assurance Annulation de Séjour,
- Assurance Frais de Recherche et de Secours,
- Assurance Interruption de Séjour,
- Assurance Responsabilité Civile locative,
- Assurance Frais de Remontées mécaniques et Cours de ski,
- Assurance Arrêt des remontées mécaniques,
- Assurance Bris du matériel de sport.

Les garanties suivantes s'exercent uniquement en France :

- Hospitalisation d'un enfant mineur resté au domicile,
- Frais de location de téléviseur,
- Aide ménagère.

Les garanties suivantes s'exercent en Zone (E) à l'exclusion du pays de domicile :

- Les garanties d'assistance juridique à l'étranger,
- Assurance Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger.

Prestations d'assistance

Article 4. Définition des prestations d'assistance médicale

Les prestations d'assistance 4.1 à 4.11 vous sont acquises si vous êtes en difficulté à la suite d'une atteinte corporelle ou du décès d'un ou plusieurs assuré[s].

4.1 Rapatriement médical

Notre équipe médicale contacte les médecins traitants sur place et prend les décisions les plus adaptées à votre état de santé en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si notre équipe médicale recommande votre rapatriement vers une équipe médicale ou votre domicile, nous organisons et prenons en charge sa réalisation.

Si vous êtes hospitalisé dans une structure médicale hors du secteur hospitalier de votre domicile, nous organisons et prenons en charge votre transfert à votre domicile.

Le choix de la destination de rapatriement, du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de notre équipe médicale.

Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicale.

4.2 Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger

Si les circonstances l'exigent, notre équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin auprès de vous afin de mieux juger des mesures à prendre en vue de votre rapatriement.

4.3 Retour des assurés

Dans le cadre de votre rapatriement médical ou du rapatriement de votre corps, nous organisons et prenons en charge le retour au domicile des autres assurés.

4.4 Frais de séjour supplémentaires

Si vous êtes hospitalisé ou que notre équipe médicale préconise une prolongation de votre séjour sur place en raison de votre état de santé, nous organisons et prenons en charge les frais de séjour supplémentaires :

- de vous et des assurés qui restent auprès de vous en cas d'immobilisation sur place ;
- des assurés qui restent auprès de vous si vous êtes hospitalisé.

Notre prise en charge s'effectue jusqu'à la date de votre rapatriement sans pouvoir excéder cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « 4.5 Visite d'un proche ».

4.5 Visite d'un proche

Si vous êtes hospitalisé plus de trois (3) jours consécutifs (hospitalisation sans franchise s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital est engagé), nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour et les frais de séjour sur place d'un membre de votre famille ou d'un de vos proches (2 titres de transport s'il s'agit d'un enfant mineur) afin qu'ils se rendent auprès de vous.

Notre prise en charge s'effectue jusqu'à la date de votre rapatriement sans pouvoir excéder cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « 4.4 Frais de séjour supplémentaires ».

4.6 Accompagnement des enfants mineurs

Si vous êtes hospitalisé ou rapatrié et en l'absence sur place d'un membre majeur de la famille pour garder les enfants mineurs assurés, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

Nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour ainsi que les frais de séjour d'un accompagnant majeur dans la limite de deux (2) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit.

4.7 Retour anticipé

Si votre présence à votre domicile est requise à la suite :

- du décès ou de l'hospitalisation de plus de trois (3) jours dans votre pays de domicile (hospitalisation sans franchise si le pronostic vital est engagé ou s'il s'agit d'un enfant mineur) d'un membre de votre famille, ou de leur tuteur;
- des dommages graves survenus à votre résidence principale, exploitation agricole ou vos locaux professionnels, qui nécessitent votre présence sur place afin d'accomplir les mesures conservatoires nécessaires.

Nous organisons et prenons en charge :

- soit votre trajet retour et celui des membres assurés de votre famille qui voyagent avec vous ;
- soit votre trajet aller et retour.

4.8 Rapatriement en cas de décès

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement de votre corps ou de vos cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans votre pays de domicile.

Nous prenons en charge 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 de 1 500 €.

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

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

4.9 Récupération du véhicule laissé sur place

Si vous êtes dans l'incapacité de conduire votre véhicule ou que celui-ci reste sur place, nous organisons et prenons en charge :

- soit un titre de transport aller simple afin qu'un proche puisse aller récupérer le véhicule ;
- soit la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le véhicule au domicile par l'itinéraire le plus direct. Cette garantie est acquise si les conditions suivantes sont remplies :
 - vous conduisiez le véhicule pour votre séjour en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
 - aucune personne sur place n'est habilitée à vous remplacer ;
 - l'immobilisation du véhicule intervient dans un pays non rayé de la Carte Internationale d'Assurance Automobile ;
 - une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent être remis au chauffeur.

De plus, le véhicule doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

- avoir moins de 5 ans ;
- répondre aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- remplir les normes du contrôle technique obligatoire.

Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée de bateau ne sont pas pris en charge.

4.10 Hospitalisation d'un enfant mineur resté au domicile

Si pendant votre séjour, l'un de vos enfants mineurs resté au domicile est victime d'une atteinte corporelle, nous organisons son hospitalisation prescrite par votre médecin, y compris le transport, dans un rayon de 100 km autour de votre domicile.

Nous prenons en charge le reliquat des frais de transport restant à votre charge après intervention des organismes sociaux dont vous dépendez.

4.11 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale

Sont exclus et ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quel que titre que ce soit :

- toutes interventions et/ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif ;
- 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 ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une consultation médicale ou d'une hospitalisation dans les six (6) mois avant la date de demande d'assistance ;
- les suites éventuelles (contrôles, compléments de traitements, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement ;
- les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau né ;
- les interruptions volontaires de grossesse ;
- la chirurgie esthétique ;
- les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les conséquences du défaut, de l'impossibilité ou des suites de vaccination ou de traitement nécessité ou imposé par un déplacement ou un voyage ;
- les transports répétitifs nécessités par votre état de santé.

Article 5. Garantie d'assistance juridique à l'étranger

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de votre pays de domicile et intervenue au cours de la vie privée, c'est-à-dire pour des faits sans relation avec l'exercice d'une activité professionnelle, nous nous engageons à mettre en œuvre les prestations ci-après à votre profit :

5.1 Avance de caution pénale

Nous procédons à l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de l'éventuelle caution pénale qui serait exigée par les autorités judiciaires locales pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter une incarcération, ceci à concurrence de 15 000 € par assuré. Cette avance sera remise directement à l'autorité judiciaire locale ou à tout organisme ou personne désignée par elle.

Vous êtes tenu :

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

CONDITIONS GÉNÉRALES VOYAGEO NEIGE ANNUEL
PRESTATIONS D'ASSISTANCE

de versement.

5.2 Frais d'avocat

Nous prenons en charge les frais d'avocat dans la limite de 3 000 € par assuré.

Article 6. Assurance de frais médicaux à l'étranger

6.1 Objet de la Garantie

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux consécutifs à une atteinte corporelle survenue et constatée à l'étranger pendant la durée de validité des garanties, et restant à votre charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de votre mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, nous vous remboursions 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.

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 sa pathologie.

6.2 Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- **la garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie et/ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation ;**
- la garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'étranger pendant la période de validité des garanties ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à votre attention ou à celle de toute personne agissant en votre nom, dès lors que le bien-fondé de votre demande est constaté ;
- en cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeur, nous devons être avisé de votre 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 missionnons 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 procérons à votre rapatriement.

Notre prise en charge se fait à concurrence de :

Zone géographique du sinistre	Plafond par assuré et par événement
Pays de domicile	3 000 €
Zone (E) hors pays de domicile	5 000 €

Nous prenons en charge les frais dentaires d'urgence à concurrence de 300 euros par assuré et par séjour.

Dans tous les cas une franchise de 30 euros par assuré est appliquée.

6.3 Exclusions spécifiques aux frais médicaux et chirurgicaux

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

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

- engagés dans votre pays de domicile;
- de vaccination;
- de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact;
- de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident;
- de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.

6.4 Modalités d'application

Vous devez nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'atteinte corporelle ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place;
- une copie des ordonnances délivrées;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées;
- les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné;
- en cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible, des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité;
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge;
- en outre, 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.

À défaut de nous fournir toutes ces pièces, nous ne pourrons procéder au remboursement.

6.5 Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger

En cas d'hospitalisation, et si vous ou l'un de vos ayants droit en fait la demande, nous pouvons avancer les frais d'hospitalisation pour votre compte dans la limite des montants indiqués à l'article « 6.2 Conditions et montant de la garantie » contre remise d'une « déclaration de frais d'hospitalisation » vous engageant sur les démarches à suivre.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander ou à l'un de vos ayants droit soit une empreinte de carte bancaire, soit un chèque de caution.

Vous vous engagez à effectuer les démarches auprès des organismes de prévoyance dans les quinze (15) jours à compter de la réception des factures de frais médicaux que nous vous avons envoyées. Sans réponse de votre part dans un délai de trois (3) mois, nous serons en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

Garanties d'assurance

Article 7. Assurance frais de recherche et de secours

7.1 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des frais de recherche et de secours engagés pour vous localiser et vous évacuer au centre d'accueil le plus proche, par des sociétés dûment agréées, habilitées et dotées de moyens nécessaires.

7.2 Avance de frais de recherche et de secours

Nous pouvons procéder à l'avance de ces frais pour votre compte, à concurrence des plafonds définis à l'article 7.4.

7.3 Effet et durée de la garantie

La garantie prend effet à la date de départ (00h00) et cesse automatiquement ses effets à la date de retour (23h59) du séjour indiquées sur le bulletin d'inscription.

7.4 Plafond de garantie

Notre prise en charge est sans limite si le sinistre a lieu sur piste, mais ne peut excéder 15 300 € par assuré et par événement lorsque le sinistre a lieu hors piste.

7.5 Procédure de déclaration

(a) Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de contrat ;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre ;

(b) Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné en joignant la copie du contrat ainsi que les factures originales acquittées des frais de recherche et de secours.

7.6 Exclusions spécifiques à la garantie

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

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

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

7.7 Remboursement

Le remboursement est adressé directement à l'assuré ou à ses ayants droit ou à toute autre personne si l'assuré en fait la demande par écrit.

Article 8. Assurance interruption de séjour

8.1 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des prestations terrestres achetées et non consommées à la suite d'une interruption de votre séjour rendue nécessaire par la réalisation d'un événement fortuit garanti.

8.2 Montant de l'indemnisation et plafond de garantie

L'indemnisation est calculée à compter du jour qui suit la libération totale des prestations assurées et est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés.

Le montant indemnisé ne peut excéder 6 000 € par assuré et 30 000 € par événement; et 6 000 € par location.

8.3 Événements fortuits garantis

Pour bénéficier de cette indemnisation, l'interruption du séjour signifiée à l'organisateur de séjour doit avoir pour motivation la survenance postérieure à votre arrivée sur le lieu du séjour, d'un des événements suivants :

- le rapatriement médical au titre de la garantie « 4.1 Rapatriement médical » ;
- le rapatriement au titre des garanties « 4.8 Rapatriement en cas de décès » et « 4.3 Retour des assurés » ;
- le « 4.7 Retour anticipé » au titre de la garantie du même nom.

8.4 Procédure de déclaration

(a) Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de contrat ;
- la date, les causes et les circonstances à l'origine de l'interruption du séjour ;

(b) Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné en joignant la copie du contrat ainsi que les éléments suivants :

- nom et coordonnées et numéro de dossier de la société d'assistance ayant organisé le rapatriement ;
- nom de l'Agence de Voyages ;
- le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'atteinte corporelle, 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 séjour.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à nos 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.

8.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance interruption de voyage :

Les exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale sont applicables ainsi que les exclusions communes à toutes les garanties du présent contrat, en outre sont exclus :

- les frais de transports.

8.6 Indemnité

L'indemnisation est adressée directement à l'assuré ou à ses ayants droit ou à toute autre personne si l'assuré en fait la demande par écrit.

Article 9. Assurance des forfaits de remontées mécaniques et de cours de ski

9.1 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des forfaits de remontées mécaniques d'une durée supérieure à trois (3) jours consécutifs et des cours de ski non consommés à la suite d'une contre-indication médicale de pratiquer les sports garantis rendue nécessaire par une atteinte corporelle ou votre décès.

Si vous êtes mineurs, la garantie est ouverte à deux (2) assurés.

9.2 Plafond de garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder :

	Formule 3	Formule 4
Plafond par assuré et par événement	300 €	500 €

9.3 Procédure de déclaration

(a) Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de contrat ;
- la date, les causes et les circonstances à l'origine de la contre-indication médicale de pratiquer les sports garantis.

(b) Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné en joignant la copie du contrat ainsi que les éléments suivants :

- le certificat médical contre-indiquant la pratique du sport ;
- le certificat de décès ;
- le constat des autorités de police, le cas échéant ;
- l'original de la facture acquittée des forfaits de remontées mécaniques et/ou des cours de ski non consommés.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à nos 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.

9.4 Indemnité

L'indemnisation est adressée directement à l'assuré ou à ses ayants droit ou à toute autre personne si l'assuré en fait la demande par écrit.

Article 10. Assurance arrêt des remontées mécaniques

10.1 Définition spécifique

(a) Intempéries

Conditions climatiques qui empêchent les remontées mécaniques de fonctionner dans les conditions normales de sécurité.

10.2 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des journées de forfait de remontée mécaniques non consommées à la suite de l'arrêt de plus de 50 % des remontées mécaniques du domaine skiable accessible par le forfait de l'assuré pour une durée minimum de 24 h rendue nécessaire par les intempéries.

10.3 Plafond de garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder 30 € par jour et par assuré dans la limite de trois (3) jours.

10.4 Procédure de déclaration

(a) Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de contrat ;
- la date, les causes et les circonstances des intempéries.

(b) Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné en joignant la copie du contrat ainsi que les éléments suivants :

- l'attestation de la régie des remontées mécaniques précisant l'origine, les dates et la durée des intempéries ;
- l'original de la facture acquittée des forfaits de remontées mécaniques non consommés.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à nos 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.

10.5 Exclusions spécifiques

Sont exclues et ne pourront donner lieu à indemnisation :

- l'absence de neige ;
- les avalanches ou risques d'avalanches.

10.6 Indemnité

L'indemnisation est adressée directement à l'assuré ou à ses ayants droit ou à toute autre personne si l'assuré en fait la demande par écrit.

Article 11. Assurance en cas de bris du matériel de sport personnel

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la Formule 4.

11.1 Définition spécifique

(a) Matériel de sport

Les matériels, équipements et vêtements spécifiques de moins de 5 ans, exclusivement destinés à la pratique du sport objet du séjour.

11.2 Objet de garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des frais de locations de matériel de sport mis à votre disposition par un loueur professionnel sur place et rendu nécessaire par le bris accidentel de celui dont vous êtes propriétaire.

11.3 Plafond de garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder 400 € par assuré et par événement.

11.4 Procédure de déclaration de sinistre

(a) Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration de sinistre doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- le numéro du contrat ;
- les date, cause et circonstances de l'événement.

(b) Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit, le dossier d'indemnisation à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie du contrat et la facture originale acquittée des frais de location.

11.5 Indemnité

L'indemnisation est adressée directement à l'assuré ou à ses ayants droit ou à toute autre personne si l'assuré en fait la demande par écrit.

Article 12. Assurance de Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la Formule 4.

12.1 Garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger

(a) Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peut vous incomber en cas de dommages corporels, matériels ou immatériels causés à des tiers au cours de votre vie privée, par vous, les personnes dont vous répondez ou les choses ou les animaux dont vous avez la garde, dès lors que le fait à l'origine du dommage est survenu pendant la période de validité de ce contrat.

(b) Subsidiarité de la garantie

Cette garantie s'applique à l'étranger et dans les pays dans lesquels vous ne bénéficiez pas d'une assurance Responsabilité Civile souscrite par ailleurs.

12.2 Garantie Responsabilité Civile Locative en France et à l'étranger

(a) Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peut vous incomber en cas de dommages matériels causés par un incendie, des explosions, des jets de flammes ou d'étincelles ou des dégâts des eaux survenant au cours de votre séjour ou de votre location de vacances de moins de quatre-vingt dix (90) jours consécutifs, aux :

- biens immobiliers objet du contrat de location ;
- biens mobiliers se trouvant à l'intérieur du logement loué en meublé et listés dans l'inventaire annexé au contrat de location ;

Vis-à-vis :

- du propriétaire de la location de vacances ;
- pour les dommages matériels causés à son immeuble et au mobilier des locaux loués ;
- pour les loyers dont il est privé et la perte d'usage du bien loué ;
- pour les dommages matériels subis par les autres locataires qu'il est tenu d'indemniser.

Des voisins et des tiers :

- pour les dommages matériels et immatériels qu'ils subissent.

(b) Subsidiarité de la garantie

Cette garantie s'applique dans les pays dans lesquels vous ne bénéficiez pas d'une assurance de responsabilité civile locative souscrite par ailleurs.

12.3 Défense et recours à l'étranger

(a) Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet de couvrir :

- **en défense** : les frais de procédure relatifs à votre défense lorsque vous êtes poursuivi par un tiers devant les tribunaux répressifs à la suite d'une infraction commise à l'occasion d'un événement couvert par la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger ;
- **en recours** : les frais de procédure relatifs à votre recours contre un tiers lorsque vous avez subi un dommage à condition que l'événement dommageable soit couvert au titre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger.

(b) Définition des Frais de procédure

Désigne les frais de procédure engagée au civil avec notre accord afin d'organiser votre défense ou votre recours, tels que : frais d'enquêtes, coûts de procès-verbaux de police, constats d'huissier, honoraires d'experts ou de techniciens, honoraires et frais non taxables d'avocats.

(c) Exclusions de la garantie

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues : les pénalités et/ou amendes prononcées contre vous.

12.4 Plafonds et modalités

(a) Plafonds de la garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder les plafonds définis ci-dessous :

	Plafonds	Franchises
Tous dommages confondus	4 500 000 € par assuré	150 € par assuré
• Dont les dommages matériels et immatériels consécutifs	75 000 € par assuré	150 € par assuré
• Dont les dommages causés aux biens mobiliers listés dans l'inventaire annexé au contrat de location	10 000 € par sinistre	500 € par sinistre
Défense recours	20 000 € par litige	380 € par litige

(b) Modalités d'application de la garantie dans le temps

Cette garantie déclenchée par le fait dommageable, conformément aux dispositions de l'article L 124-5 du Code des assurances, vous couvre contre les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

(c) Transaction et reconnaissance de responsabilité

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction, intervenues sans notre accord, ne nous sont opposables. De même, l'aveu de la matérialité d'un fait ou l'exécution d'un simple devoir d'assistance ne peut être assimilé à la reconnaissance d'une responsabilité.

(d) Déclaration de sinistre

Vous devez nous déclarer le sinistre dans les cinq (5) jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, à l'adresse définie en préambule de ce contrat.

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'auteur du sinistre, des victimes et des éventuels témoins ;
- numéro du contrat ;
- toute information ou document nécessaire à la connaissance des faits, à la nature et à l'étendue des dommages et permettant de déterminer les responsabilités encourues ;
- de manière générale, vous devez nous transmettre toute correspondance ou pièce qui intéresserait le sinistre.

Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans la présente garantie entraîne la déchéance de la présente garantie.

(e) Procédure spécifique Défense et recours à l'étranger

En cas d'action dirigée contre vous, vous nous donnez tout pouvoir pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour nous associer à votre défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales. Vous devez nous transmettre dès réception, toute convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui vous serait adressé ou signifié.

Si vous manquez à vos obligations, nous indemnisons les tiers lésés ou leurs ayants droit, mais nous nous réservons la faculté d'exercer contre vous une action pour recouvrir les sommes versées.

(f) Règlement en cas de désaccord pour la Défense et recours à l'étranger

En cas de désaccord entre sur le fondement de vos droits ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, les parties peuvent décider de désigner d'un commun accord ou à défaut, par le tribunal du ressort du domicile de la victime, un conciliateur. Les frais ainsi exposés sont à notre charge, sauf si le tribunal en décide autrement.

Si contrairement à notre avis ou, le cas échéant, à celui du conciliateur, vous décidez d'engager une procédure contentieuse et que vous obtenez une solution plus favorable que celle proposée par nous ou le conciliateur, nous prenons en charge les frais de procédure à concurrence des plafonds susvisés.

12.5 Exclusions spécifiques à la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger, la Responsabilité Civile locative et la Défense et recours

Outre les exclusions applicables à toutes les garanties, sont également exclues, les conséquences :

- des dommages causés aux membres de votre famille, à vos préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions ou à toute autre personne ayant la qualité d'assuré au titre du présent contrat;
- des dommages causés aux animaux ou aux objets qui vous appartiennent ou qui vous sont prêtés ou confiés;
- des dommages résultant d'un vol, d'une disparition ou d'un détournement;
- des dommages résultant d'un abus de confiance, de l'injure, de la diffamation;
- des dommages causés par:
 - Tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'article L 211-1 du Code des assurances,
 - Tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
 - Tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale.
- des dommages résultant de la pratique de la chasse, de tous sports mécaniques (automobile, motocyclette et plus généralement tout véhicule terrestre à moteur), de tous sports aériens;
- des dommages causés aux tiers et résultant de l'organisation, la préparation ou la participation à une compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive, soumise à autorisation administrative ou à une obligation d'assurance légale;
- des dommages occasionnés au cours de votre activité professionnelle ou lors de votre participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une institution ou une collectivité;
- des dommages découlant de votre responsabilité civile en tant qu'auteur de faits commis sous l'effet de stupéfiants, en état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique, ou résultant de la participation à un pari, un défi ou une rixe;
- des dommages survenus dans des résidences secondaires, les terrains de sports ou de jeux dont vous êtes copropriétaire ou locataire à l'année;
- 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.

Enfin, sont exclus les sinistres survenus en Irak, Somalie, Afghanistan, Syrie et Corée du Nord.

Après le séjour

12.6 Aide ménagère

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la Formule 4.

Lorsque vous avez été rapatrié au titre de la garantie « 4.1 Rapatriement médical » et que vous êtes immobilisé à votre domicile plus de cinq (5) jours ou hospitalisé pour une durée supérieure à cinq (5) jours, nous organisons et prenons en charge les services d'une aide ménagère à votre domicile soit pendant la durée de votre immobilisation ou de votre hospitalisation, soit dès votre retour à votre domicile.

Après analyse de votre situation, nous pouvons prendre en charge jusqu'à 10 heures maximum dans les quinze (15) jours qui suivent la date de l'événement avec un minimum de 2 heures consécutives.

Vous devez formuler votre demande dans les huit (8) jours qui suivent la date de l'événement.

Services

12.7 Informations et conseils médicaux

Notre équipe médicale peut vous communiquer des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Nous donnons 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 de notre équipe médicale 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 conseillons de consulter votre médecin traitant.

12.8 Envoi de médicaments à l'étranger

Si, à l'étranger, vous ne trouvez pas les médicaments prescrits avant le départ par votre médecin traitant et indispensables à votre état de santé, nous organisons leur recherche et prenons en charge les frais d'expédition jusqu'à votre lieu de séjour.

Le coût des médicaments et les frais de dédouanement restent à votre charge.

Nous procédons à l'avance des frais de médicaments et de dédouanement en contrepartie d'une garantie que vous ou un tiers aurez déposée.

12.9 Frais de location de téléviseur

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la Formule 4.

En cas d'hospitalisation, nous vous remboursons vos frais de location de téléviseur engagés à concurrence de 80 € par événement. Une franchise de 10 € s'applique à chaque dossier.

Pour obtenir le remboursement, vous devez nous adresser :

- un certificat médical ;
- un bulletin d'hospitalisation ;
- la facture originale acquittée des frais de location de télévision.

12.10 Transmission de messages urgents

Si vous vous trouvez dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent et si vous en faites la demande, nous nous chargeons de transmettre tout message aux membres de votre famille ou à vos proches et inversement.

Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclus:

- les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant votre séjour;
- les frais de transports, d'hébergements initialement prévus pour votre séjour;
- le coût des communications téléphoniques, exceptées celles réalisées dans le cadre de la mise en place des prestations d'assistance de ce contrat.

De plus, ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes conséquences:

- 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;
- des frais de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité que vous pratiquez;
- des dommages que vous avez causés ou subis lorsque vous pratiquez les sports suivants: bobsleigh, alpinisme ou varappe;
- de votre participation en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à un titre non-amateur;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs;
- d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique;
- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non;
- la mobilisation générale;
- toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités;
- tout acte de sabotage ou de terrorisme;
- tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire;
- toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes;
- les cataclysmes naturels;
- les épidémies, tout risque infectieux ou chimique;
- tous les cas de force majeure.

Vie du contrat

Article 13. Durée du contrat et tacite reconduction

Le contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de souscription définie ci-dessous et se renouvelle par tacite reconduction.

Article 14. Date de souscription du contrat

Le contrat doit être souscrit avant votre départ, à condition de ne pas avoir pris de moyen de transport pour vous rendre sur le lieu de séjour.

Article 15. Date d'effet et de fin des garanties et du contrat

Les garanties d'assistance prennent effet dès que vous quittez votre domicile (dans la limite de 48 heures avant la date de départ inscrite sur le bulletin d'inscription au séjour) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime. Et cessent dès que vous avez rejoint votre domicile et au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée sur les Conditions particulières.

Les autres garanties prennent effet à 0h00, le jour de départ indiqué sur le bulletin d'inscription, et au plus tôt, le lendemain à 12 h du paiement de la prime. Et elles cessent le jour de votre retour indiqué sur les Conditions particulières.

Article 16. Faculté de renonciation

16.1 Contrat d'une durée inférieure à 1 mois

Selon l'ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance des services financiers et l'article L 112-2-1-II-3° du Code des assurances, aucun droit de renonciation ne s'applique aux contrats d'assurance voyages ou bagages d'une durée inférieure à un (1) mois.

16.2 Contrat d'une durée supérieure à 1 mois

(a) En cas de démarchage (article L 112-9 du Code des assurances)

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec avis de réception, pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

La date de conclusion du contrat mentionnée ci-dessus s'entend par date de conclusion de la souscription.

Modèle de lettre à adresser à: AXA Assistance – Service Gestion :- « Je soussigné, (M./Mme, nom, prénom, adresse, déclare renoncer à ma souscription n°XXXXX, le (date). Signature. »

Nous remboursons au souscripteur l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. À compter de l'envoi de cette lettre, cachet de la Poste faisant foi, la souscription et les garanties prennent fin.

(b) En cas de vente à distance

Le souscripteur peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de réception des Conditions générales, lesquelles sont présumées reçues par le souscripteur, deux (2) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription.

Si le souscripteur 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 d'AXA Assistance.

Article 17. Modification de la souscription

Le souscripteur peut modifier l'option choisie, sous réserve de nous en informer (AXA Assistance – 6, rue André Gide – 92320 Châtillon), la mise en œuvre des garanties de la nouvelle option étant subordonnée au paiement de la prime correspondante dès lors que cette modification engendre un ajout de garanties.

Article 18. Cessation de la souscription

La souscription et les garanties cessent :

- en cas de dénonciation par le souscripteur adressée par lettre simple à l'assureur suivant un préavis de quinze (15) jours à compter de la date d'échéance annuelle ;
- en cas d'exercice, par le souscripteur, de son droit à renonciation, à la date d'envoi de la lettre de renonciation, le cachet de la poste faisant foi ;
- en cas de résiliation par le souscripteur, notifiée à l'assureur par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation peut intervenir à tout moment au-delà de la première année d'assurance. Tout mois commencé est dû dans son intégralité ;
- en cas de non-paiement de la prime, en application des dispositions de l'article L 113-3 du Code des assurances ;
- en cas de refus par le souscripteur d'accepter la révision de prime proposée par l'assureur, exprimé par lettre recommandée avec avis de réception sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours ;
- en cas de décès du souscripteur, ses ayants droits doivent en informer par écrit AXA Assistance. La souscription cesse à la date du décès du souscripteur ;
- dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

Article 19. Paiement de la prime

Le souscripteur se libère de la prime, dont le montant est indiqué sur les Conditions particulières, auprès d'AXA Assistance.

AXA Assistance procède à l'encaissement de cette prime après expiration du délai de renonciation lorsque celui-ci s'applique (conformément à l'Article 16. Faculté de renonciation).

Article 20. Révision de la prime

Nous devons vous informer trois (3) mois avant la date d'échéance du contrat de toute révision de la prime. Vous pouvez refuser cette révision et résilier votre souscription dans les conditions prévues à l'Article 18. Cessation de la souscription.

Dispositions diverses

Article 21. Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

Article 22. Sanction en cas de fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de vous-même vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnités ou nullité de la souscription au contrat Voyageo Neige (articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances).

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus de vous-même vous expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante : la nullité de la souscription au présent contrat Voyageo Neige, les primes payées demeurant alors acquises à AXA Assistance.

Article 23. Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre vous et nos services 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, l'assuré 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 le contrat.

Ces informations sont destinées à l'usage interne d'AXA 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.

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'Union Européenne (Inde).

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au Service Juridique d'AXA Assistance 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

Article 24. Prescription

Conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à votre attention en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou à AXA Assistance en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article 25. Pluralité d'assurances

Conformément aux dispositions de l'Article L 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L 121-1 du Code des assurances.

Article 26. Subrogation dans vos droits et actions

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché leur intervention et/ou leur indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des indemnités réglées en exécution du contrat.

Article 27. Réclamations et médiation

Si vous êtes mécontent du traitement de votre demande, vous devez nous adresser votre réclamation écrite à l'adresse :

AXA Assistance – 6, rue André Gide – 92320 Châtillon

Si un désaccord subsiste, vous pouvez faire appel au médiateur, personnalité indépendante, (Médiateur de la FFSA - BP 290 - 75425 PARIS CEDEX 09 ou Télécopie : 01 45 23 27 15). Ce recours est gratuit. Le Médiateur rendra un avis dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le tribunal français compétent.

Votre interlocuteur AXA

Entreprise Responsable, AXA France développe depuis plusieurs années des produits d'assurance à dimension sociale et environnementale.

**Retrouvez nos services sur axa.fr/axavotreservice
Comparez-les sur Quialemeilleurservice.com**

Rejoignez-nous sur
axa.fr



facebook.com/axavotreservice



twitter.com/axavotreservice

INTER PARTNER Assistance-Succursale France située 6, rue André Gide – 92320 Châtillon, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500, numéro de TVA Intracommunautaire FR4231639500, société anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale - Belgique. Société membre du Groupe AXA et agissant sous la marque AXA Assistance.

réinventons / notre métier

