



Voyage

Conditions générales Voyageo court séjour



Octobre 2022



Le contrat est constitué par :

- les présentes **Conditions générales**, éventuellement les Conventions spéciales et les annexes qui définissent les biens, les événements et les risques assurables ainsi que les exclusions, et qui précisent les droits et obligations de l'*assureur* et de l'*assuré* ;
- les *Conditions particulières* qui adaptent et complètent les *Conditions générales*, les Conventions spéciales et les annexes éventuelles, à *votre* situation personnelle ;
- les avenants éventuels qui modifient le *contrat*.

En cas de contradiction :

- les *Conditions particulières* prévalent sur les *Conditions générales*, les Conventions spéciales et les annexes ;
- les Conventions spéciales et les annexes prévalent sur les *Conditions générales*.

Droit applicable

Le présent contrat est régi par le droit français et par le Code des assurances.

Pour les risques définis à l'article L.191-2 du Code des assurances et relevant des Dispositions particulières aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle :

- sont applicables les articles impératifs : L.191-5, L.191-6 ;
- n'est pas applicable l'article L.191-7 auquel il est dérogé expressément.

Tout litige relatif à l'application du *contrat* relève de la seule compétence des juridictions françaises.

EMBARGO / SANCTIONS

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

L'autorité chargée du contrôle de l'*assureur* désigné aux *Conditions particulières* est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – situé 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

SOMMAIRE

Chapitre	Page	Article
Synthèse des garanties	2	Garantie d'assistance
	3	Garantie d'assurance
1. Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation	4	
2. Le contrat	5	2.1. Présentation de votre contrat
	5	2.2. Objet du contrat
	5	2.3. Où suis-je couvert ?
	6	2.4. Qui est couvert ?
	6	2.5. Conseil aux voyageurs
	6	2.6. Qui dois-je contacter en cas de sinistre ?
	7	2.7. Comment intervenons-nous pour vous aider ?
3. Les garanties	9	3.1. Les garanties d'assistance médicale
	15	3.2. Les garanties d'assistance aux voyageurs
	18	3.3. Les garanties d'assurance
4. Exclusions communes à toutes les garanties	38	
5. Vie du contrat	39	5.1. Date de souscription du contrat
	39	5.2. Date d'effet et de fin des garanties du contrat
	39	5.3. Faculté de renonciation
	40	5.4. Modification de la souscription
	40	5.5. Cessation de la souscription
	40	5.6. Paiement de la cotisation
6. Dispositions diverses	41	6.1. Compétence judiciaire
	41	6.2. Limitation de responsabilité
	41	6.3. Circonstances exceptionnelles
	41	6.4. Sanction en cas de fausse déclaration
	41	6.5. Protection des données personnelles
	43	6.6. Prescription
	43	6.7. Cumul d'assurances
	43	6.8. Subrogation dans vos droits et actions
	44	6.9. Réclamations et médiation
	44	6.10. Loi applicable et langue du contrat
	44	6.11. Règlement des litiges
	44	6.12. Autorité de contrôle
7. Annexe	45	7.1. Fiche relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité civile » dans le temps
8. Définitions	48	

Les mots en italique figurant dans ces *Conditions générales* ont pour seule signification celle précisée dans le chapitre « Définitions ».

SYNTHÈSE DES GARANTIES

Garanties d'assistance

PAGE	GARANTIES	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
Téléconsultation médicale				
9	Accès au service de téléconsultation médicale	Oui	Oui	Oui
Frais médicaux à l'étranger				
10	Assurance des frais médicaux à l'étranger	500 000 €	700 000 €	1 000 000 €
11	Avance des frais médicaux en cas d'hospitalisation	Oui	Oui	Oui
10	Frais dentaires d'urgence	150 €	300 €	400 €
11	Frais de caisson hyperbare	5 000 €	5 000 €	5 000 €
11	Franchise par assuré	75 €	50 €	50 €
Frais de recherche et de secours				
12	Frais de recherche et de secours	10 000 € / assuré, 20 000 € / événement Max. 60h de recherche par événement		
Assistance aux personnes en cas de maladie ou d'accident				
12	Rapatriement médical	Frais réels		
13	Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger	Oui		
13	Retour des assurés	Frais de transport		
13	Frais de séjour supplémentaires	80 € /nuit, max. 7 nuits		
13	Visite d'un proche en cas d'hospitalisation	Billet A/R + 80 €/nuit, max. 7 nuits		
13	Accompagnement des enfants mineurs	Billet A/R + 80 €/nuit, max. 2 nuits		
13	Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation	Frais de transport, 10 000 €/ assuré		
13	Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de votre famille ou de leur tuteur	Frais de transport 10 000 €/ assuré		
14	Récupération du véhicule laissé sur place	Billet aller ou chauffeur de remplacement		
Assistance en cas de décès				
14	Rapatriement de corps	Frais réels + Frais de cercueil 2 300 €		
13	Retour des assurés	Frais de transport		
14	Présence d'un proche en cas de décès	Billet A/R, 80 €/nuit, max. 3 nuits		
13	Retour anticipé en cas de décès d'un membre de votre famille ou de leur tuteur	Frais de transport 10 000 € / assuré		
Assistance au voyageur pendant le voyage				
15	Avance de caution pénale à l'étranger	15 000 €		
15	Frais d'avocat à l'étranger	3 000 €		
16	Assistance perte/vol des papiers à l'étranger	Avance de fonds pour un max. de 500 €		
16	Envoi de médicaments à l'étranger	Frais d'envoi		
16	Transmission de messages urgents	Oui		
16	Assistance psychologique	3 entretiens téléphoniques		
16	Rapatriement de l'animal domestique	Frais de transport		
Assistance en cas de sinistre au domicile				
17	Retour anticipé	Frais de transport, max 10 000 € / assuré		
17	Mesures conservatoires (frais de déplacement/réfection)		150 €	
17	Hébergement		80€/nuit, max 5 nuits	
Assistance au voyageur après le voyage				
17	Aide-ménagère à la suite du rapatriement (en France métropolitaine uniquement)		10 h	
17	Location de téléviseur en cas d'hospitalisation		80 € par assuré et par événement	

Garanties d'assurance

PAGE	GARANTIES	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
Assurance Annulation				
18	Frais d'annulation		Max. 8 000 € par assuré et max. 24 000 € par événement	Max. 8 000 € par assuré et max. 24 000 € par événement
18	Plafond pour les locations de vacances		8 000 € par location	8 000 € par location
19	Franchise		Décès/ hospitalisation : 50 € par assuré Autre cause listée : 10 % avec un minimum de 50 €	Décès/ hospitalisation : 50 € par assuré Autre cause listée : 10 % avec un minimum de 50 €
Interruption de séjour				
21	Interruption de séjour		Au prorata temporis, max. 8 000 € par assuré et max. 24 000 € par événement	Au prorata temporis, max. 8 000 € par assuré et max. 24 000 € par événement
21	Plafond pour les locations de vacances		8 000 € par location	8 000 € par location
22	Interruption de loisirs sportifs		30 € / jour, max 150 € par assuré	30 € / jour, max 150 € par assuré
Assurance bagages et/ou matériel de sport				
25	Perte/vol/destruction des bagages et/ou matériel de sport		1 000 € par assuré et 5 000 € par événement	2 000 € par assuré et 10 000 € par événement
	Dont objets précieux, objets de valeur		50 %	50 %
	Franchise		50 € par assuré	50 € par assuré
25	Retard de livraison des bagages > 12h		300 € par assuré et 1 500 € par séjour	300 € par assuré et 1 500 € par séjour
Incidents de voyage				
27	Assurance perte/vol des papiers officiels à l'étranger		150 €	150 €
27	Départ/retour impossible		1 000 € par assuré et 5 000 € par événement	1 000 € par assuré et 5 000 € par événement
	Franchise		50 € par assuré	50 € par assuré
29	Retard d'avion		100 € par assuré	100 € par assuré
30	Départ manqué / correspondance manquée			1 000 € par événement
Capital décès/invalidité à l'étranger				
33	Assurés de plus de 16 ans et moins de 70 ans			50 000 €
	Assurés de moins de 16 ans ou plus de 70 ans			10 000 €
Responsabilité civile vie privée à l'étranger				
36	Tous dommages confondus - Plafond par assuré			4 500 000 €
	Dommages corporels et immatériels consécutifs - Plafond par assuré			4 500 000 €
	Dommages matériels et immatériels consécutifs - Plafond par assuré			450 000 €
	Franchise par dossier			150 €
	Défense juridique et recours - Plafond par litige			20 000 €
	Seuil par litige			380 €

Lorsqu'un même *contrat* est conclu en faveur d'un ensemble d'*assurés* et si plusieurs *assurés* sont indemnisés dans le cadre d'un même événement, le montant total des prestations servies par AXA Assistance ne pourra pas dépasser 20 000 000 € TTC par événement toutes prestations et tous *assurés* confondus. Si le montant total des prestations excède ce plafond global, les prestations seront servies aux *assurés* dans la limite de ce plafond, chaque *assuré* étant alors indemnisé à due proportion de la part que représente son sinistre sur le montant total des sinistres subis du fait de cet événement par les autres *assurés* de ce *contrat*.

1. DOCUMENT D'INFORMATION POUR L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION

Article L. 112-10 du Code des assurances

Vous êtes invité à vérifier que *vous* n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau *contrat*.

Si tel est le cas, *vous* bénéficiez d'un droit de renonciation à ce *contrat* pendant un délai de 30 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- *vous* avez souscrit ce *contrat* à des fins non professionnelles ;
- ce *contrat* vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- *vous* justifiez que *vous* êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau *contrat* ;
- le *contrat* auquel *vous* souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- *vous* n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce *contrat*.

Dans cette situation, *vous* pouvez exercer votre droit à renoncer à ce *contrat* par lettre ou tout autre support durable adressé à :

AXA ASSISTANCE - SERVICE GESTION
6 RUE ANDRÉ GIDE
92320 CHÂTILLON

accompagné d'un document justifiant que *vous* bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau *contrat*. L'*assureur* est tenu de *vous* rembourser la cotisation payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

Si *vous* souhaitez renoncer à votre *contrat* mais que *vous* ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre *contrat*.

2. LE CONTRAT

2.1. Présentation de votre contrat

Le présent *contrat* d'assurance et d'assistance Voyageo est assuré par **INTER PARTNER ASSISTANCE**, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 Euros, soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique et immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 0415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent, 1000 Brussels - Belgique, **prise au travers de sa succursale française** immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon, elle-même soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Inter Partner Assistance, société du Groupe AXA, intervient dans le cadre du *contrat* sous la dénomination « AXA Assistance ».

Votre contrat Voyageo est constitué des présentes Conditions générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du *contrat*, **complétées par vos Conditions particulières** qui personnalisent *votre contrat* avec les informations personnelles que *vous* avez communiquées au moment de la souscription. 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 vous sont acquises.

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

2.2. Objet du contrat

Les présentes *Conditions générales* ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en œuvre par AXA Assistance des garanties d'assistance et d'assurance accordées aux *assurés* **dans les limites et les conditions définies ci-après.**

2.3. Où suis-je couvert ?

Zone de destination

La *zone de destination* correspond à *votre zone de séjour*, elle est précisée sur les *Conditions particulières*. Les zones sont définies de la façon suivante :

- **la zone F** : désigne **la France métropolitaine et les Principautés d'Andorre et de Monaco** ;
- **la zone E** : désigne **l'Europe et le Bassin Méditerranéen** : Albanie, Algérie, Allemagne, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Égypte, Espagne, Estonie, Finlande, France Métropolitaine, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Jordanie, Kosovo, Lettonie, Liban, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Maroc, Moldavie, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Principautés d'Andorre et de Monaco, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine ;
- **la zone R** : désigne **le monde entier, sauf les États-Unis et le Canada** ;
- **la zone M** : désigne **le monde entier, y compris les États-Unis et le Canada.**

Vous êtes couvert lors de votre séjour dans la zone de destination précisée sur vos Conditions particulières.

Les garanties prévues au contrat sont accordées dans *votre zone de destination* à l'exception :

- des pays déconseillés par le Ministère des affaires étrangères de *votre pays de résidence* et/ou par l'Organisation Mondiale de la Santé ;
- des pays sous embargo ou sanctions internationales ;
- de la garantie « location de téléviseur en cas d'hospitalisation » qui s'exerce uniquement dans *votre pays de domicile* ;
- des garanties « Assistance en cas de sinistre au domicile » et « Aide-ménagère suite au rapatriement » qui s'exercent uniquement en France métropolitaine ;
- des garanties d'assurances « Capital décès/invalidité à l'étranger » et « Responsabilité civile vie privée à l'étranger » qui ne couvrent pas les accidents survenus en Biélorussie, en Russie, dans les régions de Donetsk et Luhansk en Ukraine, à Cuba, en Crimée et Sébastopol, en Iran, en Corée du Nord, en Syrie, et au Venezuela.

2.4. Qui est couvert ?

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* ;
- **Multiple** : de trois (3) à neuf (9) personnes physiques désignées aux *Conditions particulières* ;
- **Groupe** : à partir de dix (10) personnes physiques désignées aux *Conditions particulières*.

Souscripteur

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

2.5. Conseil 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.

2.6. Qui dois-je contacter en cas de sinistre ?

2.6.1. Pour les garanties d'assistance

Pour accéder aux garanties d'assistance et/ou d'assurance, en cas de difficultés consécutives à un événement garanti, **vous devez contacter immédiatement AXA Assistance** par téléphone au :

+33 (0)1 55 92 22 44, option 1
(24 heures /24 et 7 jours /7)

(numéro de téléphone non surtaxé, hors frais éventuels d'itinérance, le coût de l'appel est à la charge du bénéficiaire).

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

L'organisation de prestations sans l'accord préalable d'AXA Assistance ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Vous devez vous conformer aux solutions préconisées par AXA Assistance.

AXA Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien-fondé de la demande qui lui aura été formulée.

2.6.2. Pour les garanties d'assurances

Pour obtenir l'indemnisation prévue au titre des garanties d'assurances et après avoir immédiatement informé l'organisateur de *votre 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** (du lundi au vendredi de 9h30 à midi)

■ **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 qui suivent la connaissance du sinistre, ou dans les deux (2) jours ouvrables en cas de vol. Passé ce délai, si *nous* subissons un quelconque préjudice du fait de *votre* déclaration tardive, *vous* perdrez tout droit à indemnité.

Si nécessaire, *nous nous* réservons le droit de *vous* soumettre, à nos frais, à un contrôle médical. Cette demande *vous* sera transmise par lettre recommandée avec avis de réception.

Nous nous réservons également le droit, le cas échéant, de demander des pièces complémentaires afin d'évaluer la réalité du sinistre et le montant de l'indemnisation.

2.7. Comment intervenons-nous pour vous aider ?

2.7.1. 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.

2.7.2. 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 tenus pour responsables d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous avez subi à la suite d'un événement garanti ayant nécessité notre intervention.

2.7.3. 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.

2.7.4. Pour la 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, *nous* recherchons le moyen le plus adapté à *votre* situation, ainsi, il peut se faire :

- soit en avion classe économique ;
- soit en train 1^{re} classe ;
- soit en taxi.

2.7.5. Pour la prise en charge de frais de séjour

Seuls les frais d'hébergement faisant l'objet d'une facture émise par un établissement hôtelier pourront être pris en charge.

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

2.7.6. Pour la mise à disposition d'une avance

Si, pendant *votre séjour*, *vous* *nous* demandez le versement d'une avance de fonds prévue au titre des garanties de *votre contrat*, *nous* procéderons 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 au tableau de garanties.

Afin de préserver vos droits ultérieurs, *nous* *nous* réservons le droit de *vous* demander une garantie financière d'un montant équivalent à l'avance demandée :

- soit par débit de *votre* carte bancaire ou de celle d'un de vos *proches* ;
- soit une empreinte de *votre* carte bancaire ou de celle d'un de vos *proches* ;
- soit un chèque de caution ;
- soit une reconnaissance de dette.

Si le 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.

3. LES GARANTIES

3.1. Les garanties d'assistance médicale

3.1.1. Service de téléconsultation médicale

3.1.1.1. Objet de la téléconsultation médicale

La téléconsultation médicale a pour objet les éléments décrits ci-dessous pour l'ensemble des bénéficiaires du contrat.

3.1.1.2. Service de téléconsultation médicale

Si *vous* vous sentez mal lors de *votre* voyage, que *vous* émettez des doutes quant à *votre* capacité à poursuivre *votre* voyage, *nous* vous offrons la possibilité de présenter à distance vos symptômes à un médecin généraliste. Le médecin pourra formuler des conseils, établir un diagnostic ou délivrer des recommandations pour les prochaines étapes, si les symptômes le justifient. Cette consultation en ligne a pour objectif de *vous* apporter une tranquillité d'esprit pour la suite de *votre* voyage que ce soit pour *vous* ou vos enfants mineurs.

Vous pouvez accéder au service de téléconsultation médicale :

- par téléphone au : **+33 (0)1 55 92 22 44, option 1**
- ou via l'application mobile « **Doctor Please !** », téléchargeable gratuitement via l'Apple store ou le Google Play Store.

Dans les 2 cas, **un code d'accès vous sera demandé. Merci d'indiquer le code FR0321.**

Si *vous* optez pour une téléconsultation via l'application « **Doctor Please!** », *vous* pourrez *vous-même* programmer un rendez-vous .

Veuillez noter que les enfants bénéficiaires du service âgé(s) de plus de 18 ans doivent s'inscrire séparément sur l'application.

Suite à une téléconsultation, le médecin généraliste pourra *vous* délivrer une ordonnance, dans le respect de la législation locale, via l'application ou par l'intermédiaire d'une pharmacie de proximité. *Vous* devrez acquitter le paiement des médicaments prescrits par ordonnance.

Lors de la téléconsultation, si le médecin généraliste détermine qu'une consultation physique avec un médecin s'avère nécessaire, car *votre* état de santé requiert des examens ou un traitement supplémentaire, le service de téléconsultation prendra fin. Le médecin généraliste *vous* recommandera d'entrer en contact avec un professionnel de santé local (Médecin, hôpital, pharmacie) afin que celui-ci puisse *vous* accompagner dans la suite de *votre* parcours de soin. *Vous* pourrez alors contacter nos équipes d'Assistance, afin d'être orienté vers un professionnel de santé local, agréé par le réseau AXA.

Veuillez noter que le service de téléconsultation n'est pas un service d'urgence médicale. Si *vous* souffrez de symptômes aigus rapprochez-*vous* systématiquement des services d'urgence locaux. Le service de téléconsultation médicale est fourni directement par le médecin que *nous* *vous* aurons proposé, le médecin est le seul responsable de son avis médical.

Dans le cadre du service de téléconsultation médicale, nous ne fournirons aucune prestation au-delà de celles décrites ci-dessus.

3.1.1.3. Coût de la téléconsultation médicale

Le coût de la téléconsultation médicale est à *notre* charge.

3.1.2. Assurance de frais médicaux à l'étranger

3.1.2.1. Objet de la garantie

Vous êtes garantis 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 et d'*hospitalisation* engagés, *nous* vous remboursons 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.

3.1.2.2. Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- la garantie est acquise uniquement lorsque *vous* êtes affiliés 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 majeure*, *nous* devons être avisés 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* procédons à *votre* rapatriement.

Notre prise en charge se fait à concurrence de :

	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
	Plafond par assuré et par événement		
Frais médicaux à l'étranger	500 000 €	700 000 €	1 000 000 €

Nous prenons en charge les frais dentaires d'urgence à concurrence de :

	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
	Plafond par assuré et par événement		
Frais dentaires d'urgence	150 €	300 €	400 €

En cas d'accident de décompression suite à une plongée effectuée dans le respect des règles de sécurité reconnues pour la pratique de cette activité, *nous* prenons en charge les **frais de caisson hyperbare à concurrence de :**

	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
Frais de caisson hyperbare	5 000 € par assuré et par événement		

Dans tous les cas une **franchise est appliquée :**

	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
Franchise par assuré	75 €	50 €	50 €

3.1.2.3. 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 ;
- engagés lorsque *vous* avez entrepris *votre voyage* malgré les restrictions du Ministère des affaires étrangères de *votre pays de résidence*.

3.1.2.4. 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 *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.

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

3.1.2.5. 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 « 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.

3.1.3. Assurance des frais de recherche et de secours

3.1.3.1. 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.

3.1.3.2. Plafond de la garantie

Notre prise en charge se fera **dans la limite de 10 000 € par assuré et 20 000 € par événement.**

La prise en charge se fera **dans la limite de 60 h** de recherche par événement.

3.1.3.3. Effet et durée de la garantie

La garantie prend effet à la date de départ (00 h 00) et cesse automatiquement ses effets à la date de retour (23 h 59) du *séjour* indiquées sur les *Conditions particulières*.

3.1.3.4. Procédure de déclaration

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 ;

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.

3.1.3.5. 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.**

3.1.3.5. Remboursement

Le remboursement *vous* est adressé directement ou à vos ayants droit ou à toute autre personne si *vous* en avez fait la demande par écrit.

3.1.4. Prestations d'assistance médicale ou en cas de décès

Les prestations d'assistance 3.1.4.1. à 3.1.4.11. *vous* sont acquises si *vous* êtes en difficulté à la suite d'une atteinte corporelle ou du décès d'un ou plusieurs assuré[s].

3.1.4.1. 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 *structure 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.

3.1.4.2. 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.

3.1.4.3. 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*.

3.1.4.4. 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.

Cette garantie est également acquise si *vous* êtes soumis à une obligation de *quarantaine* dans *votre* pays de destination.

Notre prise en charge s'effectue jusqu'à la date de *votre* rapatriement **sans pouvoir excéder sept (7) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.**

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « 3.1.4.5. Visite d'un proche en cas d'hospitalisation ».

3.1.4.5. Visite d'un proche en cas d'hospitalisation

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 sept (7) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.**

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « 3.1.4.4. Frais de séjour supplémentaires ».

3.1.4.6. 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.**

3.1.4.7. Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation

Lorsque la consolidation de *votre* état de santé est constatée par notre *équipe médicale*, *nous* organisons et prenons en charge les frais de transport supplémentaires nécessaires à la poursuite de *votre séjour* jusqu'à la prochaine destination initialement prévue, **dans la limite de 10 000 €**, et sans que le coût de cette poursuite de *séjour* ne puisse excéder le coût du retour à *votre domicile*.

3.1.4.8. 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 domicile*, 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.

3.1.4.9. 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.

3.1.4.10. 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 2 300 €**.

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.

3.1.4.11. Présence d'un proche en cas de décès

Si *vous* étiez seul sur place et que la présence d'un *membre de la famille* ou d'un *proche* s'avère nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, *nous* organisons et prenons en charge son transport aller/retour ainsi que ses *frais de séjour* sur place pour **une durée de trois (3) nuits consécutives maximum et à concurrence de 80 € par nuit.**

3.1.4.12. Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, 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 6 mois avant la date de demande d'assistance, à moins d'une complication ou aggravation nette et imprévisible ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitements, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement ;
- 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.

3.2. Les garanties d'assistance au voyageur

3.2.1. 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 :

3.2.1.1. 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 tenus :

- 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 de versement.

3.2.1.2. Frais d'avocat

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

3.2.2. Assistance en cas de perte ou de vol de papiers à l'étranger

En cas de vol ou de perte de vos papiers, *nous* pouvons *vous* fournir des informations sur les points suivants :

- procédure d'opposition et indication du numéro de téléphone des services d'opposition des différentes cartes que *vous* détenez ;
- déclarations de perte ou vol (lieux où faire les déclarations) ;
- aide au renouvellement (où se rendre, documents à fournir, adresses, délais d'obtention...).

Nous pouvons également procéder à une avance de fonds afin de *vous* permettre d'effectuer les achats de 1^{re} nécessité **dans la limite de 500 € par événement.**

3.2.3. 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.

3.2.4. 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.

3.2.5. Assistance psychologique

En cas de demande d'assistance psychologique, suite à un traumatisme survenu à l'étranger provoqué par un acte de terrorisme, la guerre civile ou étrangère, des émeutes ou par un événement familial grave, *notre équipe médicale* peut *vous* proposer un rendez-vous téléphonique avec un psychologue. Le rendez-vous est pris, si nécessaire, pour l'ensemble de la famille.

Nous organisons et prenons en charge **trois (3) consultations téléphoniques.**

Au-delà de ces 3 consultations, le coût d'une éventuelle prolongation de l'assistance psychologique reste à *votre* charge.

Le coût de la communication téléphonique reste à *votre* charge.

Conditions d'application de la garantie :

- la demande d'assistance psychologique doit être formulée dans un délai de 3 mois à compter de la date de survenance du traumatisme ;
- les consultations prises en charge par AXA Assistance sont accordées dans un délai de 6 mois à compter de la date de survenance du traumatisme.

3.2.6. Rapatriement différé de l'animal domestique

Lorsque *vous* avez été rapatrié au titre de la garantie du chapitre 2 « 3.1.4.1. Rapatriement médical », si *votre animal domestique* est resté sans surveillance sur le lieu de *séjour* et si aucun *proche* ne peut ramener l'animal, *nous* organisons et prenons en charge :

- soit le rapatriement de l'animal jusqu'à *votre domicile* ;
- soit un *titre de transport* aller et retour pour aller rechercher l'*animal*.

3.2.7. Assistance en cas de sinistre au domicile

Mesures conservatoires

Si, pendant *votre voyage*, *votre domicile* situé en France métropolitaine subit un dégât des eaux, un incendie ou un cambriolage qui cause des *dommages graves* nécessitant la mise en sécurité de *votre domicile*, nous organisons et prenons en charge l'intervention (frais de déplacement et de main d'œuvre) d'un prestataire (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) **à concurrence de 150 € TTC.**

Hébergement d'urgence

Si *votre domicile* est inhabitable à *votre retour de voyage* suite à un dégât des eaux, un incendie ou un cambriolage qui cause des *dommages graves*, nous organisons et prenons en charge *votre* hébergement à l'hôtel, **pour un maximum de cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.**

Exclusions spécifiques à la garantie assistance à domicile

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont exclus et ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

les sinistres au *domicile* consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien certain.

3.2.8. Aide-ménagère suite au rapatriement

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la Formule 2 ou 3.

Lorsque *vous* avez été rapatrié au titre de la garantie du chapitre 2 « 3.1.4.1. 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.

3.2.9. Location de téléviseur en cas d'hospitalisation

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la Formule 2 ou 3.

Si *vous* avez été rapatrié au titre de la garantie du chapitre 2 « 3.1.4.1. Rapatriement médical » et que *vous* êtes hospitalisé, nous vous remboursons vos frais de location de téléviseur engagés **à concurrence de 80 € par événement.**

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.

3.3. Les garanties d'assurance

3.3.1. Assurance annulation

Cette garantie *vous* est acquise uniquement si *vous* avez souscrit la formule 2 ou la formule 3.

3.3.1.1. Définitions spécifiques

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.

Confinement / Confinement régional

Isolement à *domicile* ou sur le lieu du *séjour* avec interdiction de tout déplacement non jugé indispensable par les autorités locales et/ou gouvernementales d'une ou de plusieurs personnes pendant une durée déterminée. Seules les autorités locales et/ou gouvernementales sont habilitées à ordonner le confinement des personnes.

Maladie grave

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

Frais d'annulation

Désigne le prix du *séjour* maintenu à *votre* charge, par application du barème figurant aux Conditions d'annulation ou de modification fixées par l'organisateur de *séjour*, à la date de survenance de l'événement fortuit garanti en cas d'annulation ou de modification du *séjour* et pour lesquels *vous* ne pouvez prétendre au remboursement.

Ne sont pas compris dans les *frais d'annulation* les taxes portuaires et aéroportuaires, les cotisations d'assurance, les frais de visa et les frais de dossier éventuellement retenus par le voyageur.

3.3.1.2. Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des *frais d'annulation* ou de modification de *séjour* à la suite d'une annulation ou d'une modification de *votre séjour* rendu nécessaire par la réalisation d'un événement fortuit garanti.

3.3.1.3. Date d'effet et durée de la garantie

La garantie prend effet à la date de souscription du *contrat* et cesse automatiquement à la date de *votre* départ indiquée sur les *Conditions particulières*.

3.3.1.4. Plafond de la garantie

Le montant indemnisé **ne peut excéder** :

	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
Frais d'annulation		8 000 € par assuré 24 000 € par événement fortuit garanti	8 000 € par assuré 24 000 € par événement fortuit garanti
Plafond pour les locations de vacances		8 000 € par location	8 000 € par location

3.3.1.5. Franchise

	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
Accident, maladie, décès		50 € par assuré	50 € par assuré
Autre cause listée		Autre cause listée : 10 % avec un minimum de 50 €	Autre cause listée : 10 % avec un minimum de 50 €

Dans le cas de l'annulation d'une location, il n'est retenu qu'une seule *franchise* par événement fortuit garanti.

3.3.1.6. Événements fortuits garantis

Pour bénéficier de cette indemnisation, l'annulation ou la modification du *séjour* signifiée à l'organisateur du *séjour* avant le début du *séjour*, doit avoir pour motivation la survenance postérieure à la souscription du *contrat* d'un des événements suivants :

- un accident corporel, une *maladie grave* (y compris une rechute, une aggravation d'une *maladie chronique* ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du présent *contrat*) ou le décès :
 - de *vous*, 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, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-soeurs, gendres ou brus, beaux pères ou belles-mères,
 - de *votre* tuteur légal ainsi que toute personne vivant habituellement à *votre domicile* ;
- une contre-indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour le *séjour* médicalement attestée et ignorée au moment de la souscription du présent *contrat* ;
- une contre-indication médicalement attestée à la pratique de l'activité sportive objet du *séjour*, ignorée au moment de la souscription du présent *contrat* ;
- une complication nette et imprévisible de *votre* grossesse, une fausse couche ou une interruption thérapeutique de grossesse et ses suites ;
- une grossesse conduisant à une contre-indication médicale du *séjour* ;
- *votre hospitalisation* de plus de trois (3) jours consécutifs, pour un état dépressif, une maladie psychique, nerveuse ou mentale ;
- lorsque *vous*, ou *votre* compagnon de voyage, êtes soumis à une obligation de mise en *quarantaine* avant le départ ;
- en cas de restrictions de voyages émises par le Ministère des affaires étrangères de *votre* pays de résidence ou par l'OMS ou lorsque les autorités locales de *votre* pays de destination refusent l'entrée sur le territoire, sous réserve que le *séjour* ait été réservé avant l'annonce de ces restrictions, et **sauf si ces restrictions sont causées par une pandémie ou une mesure de confinement (régional ou national) ;**
- *votre* licenciement ou celui de *votre* conjoint pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de la souscription au présent *contrat* ;
- *votre* obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu via Pôle Emploi devant débiter avant *votre* retour de *séjour*, sous réserve que *vous* étiez inscrit à Pôle Emploi le jour de la souscription du *contrat*, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de *votre* contrat de travail ou de *votre* stage. **La garantie ne s'applique pas aux missions (obtention, prolongation, renouvellement) fournies par une entreprise de travail temporaire ;**
- une mutation professionnelle *vous* obligeant à déménager avant la date de retour de *votre séjour*, sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent *contrat* et qu'elle ne soit pas consécutive à une demande de *votre* part ;

- la modification ou suppression par *votre* employeur, de vos congés payés accordés précédemment à la souscription du présent *contrat* sous réserve que la réservation de *votre séjour* ait été effectuée postérieurement à l'octroi de la période de congés payés. La garantie ne s'applique qu'aux collaborateurs salariés dont l'octroi et la suppression/modification desdits congés relève d'une autorité hiérarchique ;
- *votre* convocation devant un tribunal en tant que témoin ou juré d'assises pour une date se situant pendant *votre séjour* sous réserve que *votre* convocation n'ait pas été connue lors de la souscription du présent *contrat* ;
- *votre* convocation en vue de l'adoption d'un enfant pour une date se situant pendant *votre séjour*, sous réserve que la date n'ait pas été connue lors de la souscription du présent *contrat* ;
- *votre* convocation à un examen universitaire de rattrapage pour une date se situant pendant *votre séjour*, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au jour de la souscription du présent *contrat* ;
- le refus de *votre* visa touristique, attesté par les autorités du pays choisi pour le *séjour* sous réserve :
 - que la demande ait été déposée dans les délais préconisés pour la destination objet du *séjour*,
 - qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et refusée par ces autorités pour un précédent *séjour* ;
- des *dommages matériels graves*, survenant à *votre domicile* ou à vos Locaux professionnels ou à *votre* exploitation agricole dont *vous* êtes propriétaire ou locataire, détruits à plus de 50 % et nécessitant impérativement le jour de *votre* départ, *votre* présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
- un vol à *votre domicile*, dans vos locaux professionnels ou dans *votre* exploitation agricole dont *vous* êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, survenu dans les 72 heures précédant *votre* départ et nécessitant impérativement *votre* présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
- le vol de vos papiers d'identité ou de *votre titre de transport*, indispensables à *votre séjour*, dans les 48 heures précédant *votre* départ et *vous* empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières ;
- les dommages survenant à *votre* véhicule dans les 48 heures précédant *votre* départ et le rendant non réparable dans les délais nécessaires pour *vous* permettre de *vous* rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur de *séjour* ou sur le lieu de *séjour* à la date initialement prévue et dans la mesure où *votre* véhicule *vous* est indispensable pour *vous* y rendre ;
- l'annulation acquise au titre de la présente garantie à une ou plusieurs personnes assurées inscrites sur les mêmes *Conditions particulières*, ayant pour conséquence de *vous* faire finalement voyager seul ou à 2, exception faite pour les membres d'un même foyer (l'*assuré*, son conjoint de droit ou de fait et leurs enfants) ;
- *votre* décision de partir seul, pour autant que l'annulation du *séjour* de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour le *séjour* soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation ;
- la cession de *votre séjour* à une autre personne. En cas d'annulation d'un *assuré* au titre de la présente garantie, *nous* prenons en charge les frais de changement de nom auprès de l'organisateur du *séjour*.

3.3.1.7. Exclusions spécifiques à la garantie annulation de séjour

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

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

- les *atteintes corporelles* ayant fait l'objet d'une 1^{re} constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une *hospitalisation* entre la date de réservation du *séjour* et la date de souscription au présent *contrat* ;
- les *pathologies* ayant fait l'objet d'une *hospitalisation* dans les trente (30) jours précédant la réservation du *séjour* ;
- les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause ;
- l'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale n'entraînant pas d'*hospitalisation* ou *votre hospitalisation* inférieure ou égale à 3 jours consécutifs ;
- les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro ;
- les annulations résultant d'examens 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 ;
- l'impossibilité d'effectuer un déplacement ou un *séjour*, ou le choix d'annuler un déplacement ou un *séjour*, dans une des régions ou un des pays déconseillés par le Ministère des affaires étrangères pour cause de *pandémie* ;
- l'annulation liée à des restrictions de voyage résultants directement d'une déclaration de *pandémie* par l'Organisation Mondiale de la Santé ou d'un événement connu au moment de l'achat du *séjour* ;
- l'annulation liée à un *confinement régional* ou national ;
- l'annulation liée à une maladie sans justificatif médical émis par un médecin ;
- le remboursement de tout ou partie du voyage ayant fait l'objet ou pouvant faire l'objet d'un remboursement total ou partiel de la part de l'organisateur du voyage, du tour opérateur, compagnie de transport ou établissement bancaire auprès duquel vous détenez une carte de crédit, et ce, quel que soit le mode de remboursement (virement, cash, à-valoir, voucher...) ;
- les circonstances dont vous aviez connaissance avant votre inscription au voyage ou la souscription de votre contrat d'assurance et pour lesquelles vous pouviez raisonnablement vous attendre à une annulation de votre voyage.

3.3.2. Assurance interruption de séjour

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la formule 2 ou la formule 3.

3.3.2.1. 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.

3.3.2.2. Montant de l'indemnisation et plafond de la 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** :

	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
Frais d'interruption de séjour		8 000 € par assuré 24 000 € par événement fortuit garanti	8 000 € par assuré 24 000 € par événement fortuit garanti
Plafond pour les locations de vacances		8 000 € par location	8 000 € par location

3.3.2.3. 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 du chapitre 2 « 3.1.4.1. Rapatriement médical » ;
- le rapatriement au titre des garanties du chapitre 2 « 3.1.4.10. Rapatriement en cas de décès » et « 3.1.4.3. Retour des assurés » ;
- le retour anticipé au titre de la garantie du chapitre 2 « 3.1.4.8. Retour anticipé ».

3.3.2.4. Procédure de déclaration**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* ;

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 cas échéant ;
- 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, *nous nous* réservons 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.**

3.3.2.5. Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance interruption de séjour

Les exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicales sont applicables ainsi que les exclusions communes à toutes les garanties du présent *contrat*.

En outre, sont exclus :

- les frais de transport ;
- l'interruption liée à des restrictions de voyage résultants directement d'une déclaration de *pandémie* par l'Organisation Mondiale de la Santé ou d'un événement connu au moment de l'achat du *séjour* ;
- le remboursement de tout ou partie du voyage ayant fait l'objet ou pouvant faire l'objet d'un remboursement total ou partiel de la part de l'organisateur du voyage, tour opérateur, compagnie de transport ou établissement bancaire auprès duquel *vous* détenez une carte de crédit, et ce, quel que soit le mode de remboursement (virement, cash, à-valoir, voucher...) ;
- les conséquences d'un *confinement régional* ou national ;
- les circonstances dont *vous* aviez connaissance avant *votre* inscription au voyage ou la souscription de *votre contrat* d'assurance et pour lesquelles *vous* pouviez raisonnablement *vous* attendre à une interruption de *votre* voyage.

3.3.2.6. Indemnité

L'indemnisation *vous* est adressée directement ou à vos ayants droit ou à toute autre personne si *vous* en faites la demande par écrit.

3.3.3. Assurance interruption de stage sportif

Cette garantie *vous* est acquise uniquement si *vous* avez souscrit la formule 2 ou la formule 3.

3.3.3.1. Définitions spécifiques**Stage sportif**

Tout forfait ou abonnement (y compris les cours, remontées mécaniques et location de matériel de sport) que *vous* avez acheté soit auprès de l'organisateur de *séjour*, soit auprès d'un établissement sportif, pour la pratique du sport à titre amateur.

3.3.3.2. Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des stages sportifs non consommés à la suite d'une interruption rendue nécessaire par la réalisation d'un événement fortuit garanti.

3.3.3.3. Montant de l'indemnisation et plafond de la garantie

L'indemnisation est calculée à compter du jour qui suit l'événement fortuit garanti et est proportionnelle au nombre de jours non utilisés.

Le montant indemnisé **ne peut excéder** :

	PLAFOND
Plafond par assuré et par événement	30 € / jour et par assuré maximum - 150 € par assuré

3.3.3.4. Événements fortuits garantis

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

- une *atteinte corporelle* entraînant l'impossibilité de pratiquer l'activité sportive : de vous, de votre conjoint de droit ou de fait, de vos enfants fiscalement à charge ou petits-enfants également assurés au titre de la présente garantie ;
- le rapatriement médical au titre de la garantie du chapitre 2 « 3.1.4.1. Rapatriement médical » ;
- le rapatriement au titre des garanties du chapitre 2 « 3.1.4.10. Rapatriement en cas de décès » et « 3.1.4.3. Retour des assurés » ;
- le retour anticipé au titre de la garantie du chapitre 2 « 3.1.4.8. Retour anticipé ».

3.3.3.5. Procédure de déclaration

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 *stage sportif*.

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 du *stage sportif* ;
- 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 *stage sportif*.

Si nécessaire, nous nous réservons 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.

3.3.3.6. Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance interruption de stage sportif

Les exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicales sont applicables ainsi que les exclusions communes à toutes les garanties du présent contrat.

3.3.3.7. Indemnité

L'indemnisation vous est adressée directement ou à vos ayants droit ou à toute autre personne si vous en faites la demande par écrit.

3.3.4. Assurance bagages et/ou matériel de sport et retard de livraison de bagages et/ou matériel de sport

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la formule 2 ou la formule 3.

3.3.4.1. Définitions spécifiques

Bagages

Désigne les sacs de voyage, les valises et leur contenu.

Objets de valeur

Les objets de valeur suivants sont assimilés aux bagages : les caméras et tous appareils photographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les cannes à pêches, les fusils, les clubs de golf.

Objets précieux

Les objets précieux suivants sont assimilés aux bagages : les bijoux, fourrures, argenterie, orfèvrerie en métal précieux, caméras et tout appareil photographique, radiophonique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires.

Matériel de sport

Les matériels, équipements et vêtements spécifiques de moins de 5 ans, exclusivement destinés à la pratique du sport objet du séjour (hors ski ou autres sports d'hiver) et dont vous êtes le propriétaire.

3.3.4.2. Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet de vous indemniser du préjudice matériel qui résulte du vol de vos *bagages* et/ou de votre *matériel de sport*, de leur perte par le transporteur ou de leur destruction totale ou partielle.

Cette garantie est étendue au préjudice qui résulte du retard de livraison des *bagages* et/ou du *matériel de sport* enregistrés auprès du transporteur.

3.3.4.3. Conditions d'application de la garantie

En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les *bagages* et/ ou le *matériel de sport* soient sous votre surveillance directe, remisés dans une consigne fermée à clé ou placés dans un coffre sous la garde d'un hôtelier.

En cas de perte ou destruction par le transporteur, la garantie est acquise pour autant que les *bagages* et/ ou le *matériel de sport* soient enregistrés auprès du transporteur.

3.3.4.4. Effet et durée

La garantie prend effet à la date de départ et cesse automatiquement ses effets au moment du retour à votre domicile.

Les dates de départ (00 h 00) et de retour (23 h 59) de *séjour* sont celles indiquées sur les *Conditions particulières*.

3.3.4.5. Montant de l'indemnité et plafond de la garantie

Assurance Bagages et/ou Matériel de sport

A. Calcul de l'indemnité

Le montant de votre indemnisation est calculé :

- en cas de vol, de perte par le transporteur ou de destruction totale de vos *bagages* et/ou *matériel de sport* : sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite ;
- en cas de destruction partielle de vos *bagages* et/ou *matériel de sport* : sur la base du coût de la réparation dans la limite de la valeur de remplacement, vétusté déduite.

B. Plafond de garantie

Vous êtes indemnisé à concurrence des plafonds suivants :

	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
Vol, destruction ou perte des bagages et/ou matériel de sport		1 000 € par assuré et 5 000 € par événement	2 000 € par assuré et 10 000 € par événement
Objets précieux et objets de valeur		50 % du plafond de la garantie	50 % du plafond de la garantie
Franchise		50 € par assuré	50 € par assuré

Assurance retard de livraison de bagages et/ou matériel de sport

Vous êtes indemnisé à concurrence des plafonds suivants, quel que soit le nombre de bagages :

	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
Retard de livraison supérieur à 12h		300 € par assuré et 1 500 € par séjour	300 € par assuré et 1 500 € par séjour

3.3.4.6. Exclusions spécifiques

Les exclusions générales du présent *contrat* sont applicables.

En outre, sont exclus :

- les ailes volantes, les parapentes et les embarcations nautiques ;
- les équipements de sports d'hiver ;
- les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, billets de voyage, documents manuscrits, papiers d'affaires, passeports et autres pièces d'identité ;
- les parfums, les denrées périssables et d'une manière générale la nourriture ;
- les prothèses de toute nature, les lunettes et verres de contact ;
- les *bagages* ou *matériel de sport* confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité d'un tiers tels que dépositaires, hôteliers ;
- les frais relevant de l'indemnisation qui incombent aux agents de voyages et opérateurs de la vente de voyages et de *séjours* en application du Code du tourisme ou aux transporteurs aériens et organisateurs de voyage en application du Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 fixant les règles d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas d'annulation ou de retard important d'un vol ;
- les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant pas les 3 conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé ;
- les vols de toute nature ou destructions dans des hangars, bateaux, tentes, caravanes, auvents ou avancées de caravanes, remorques ;
- les effets vestimentaires que *vous* portez sur *vous* lors de la survenance du sinistre, les objets ou vêtements dérobés isolément, ainsi que les autoradios ;
- les perles fines, pierres précieuses ou semi-précieuses, tableaux, objets d'arts ;
- les vols commis sans effraction dans tout véhicule non fermé à clé et non clos et commis entre 21 heures et 7 heures ;
- les vols ou destructions des *bagages* ou *matériels de sport* laissés sans surveillance dans un lieu public ;
- les destructions dues à l'usure normale ou naturelle ;

- la destruction 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 taches ;
- la destruction des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, plâtres, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ;
- la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

3.3.4.7. Procédure de déclaration de sinistre

Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- le numéro du *contrat* ;
- la date, la cause et les circonstances du vol, de la perte ou de la destruction des *bagages* et/ou du *matériel de sport*.

Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

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

Il devra nous être retourné complété en joignant la copie du *contrat* et les documents permettant de justifier l'existence des *bagages* et/ou du *matériel de sport* volés, perdus ou détériorés, ainsi que leur valeur (factures, etc.) :

En cas de vol des *bagages* et/ou du *matériel de sport* : le récépissé du dépôt de plainte ou de déclaration de vol établi par les autorités locales compétentes et effectué **dans les 48 heures suivant le sinistre.**

En cas de perte des *bagages* et/ou du *matériel de sport* : l'original du constat des irrégularités faites auprès du transporteur.

En cas de détérioration des *bagages* et/ou du *matériel de sport* : l'original du constat d'avaries fait auprès du transporteur.

En cas de retard de livraison des *bagages* et/ou du *matériel de sport* :

- le ticket d'enregistrement des *bagages* et/ou du *matériel de sport* livrés avec retard par le transporteur ;
- l'original du constat des irrégularités faites auprès du transporteur ;
- l'original du justificatif de la livraison tardive.

3.3.4.8. Récupération des bagages volés ou perdus

Vous devez nous aviser immédiatement de la récupération de tout ou partie des *bagages* et/ou du *matériel de sport* volés ou perdus. Si la récupération a lieu :

- avant le paiement de l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits *bagages* et/ou du *matériel de sport*. Notre indemnisation se limite aux détériorations éventuelles et au remboursement des frais engagés pour récupérer lesdits *bagages* et/ou le *matériel de sport* ;
- après le paiement de l'indemnité, vous avez trente (30) jours à compter de la récupération pour choisir entre la reprise et le délaissement de tout ou partie des *bagages* retrouvés. Passé ce délai, les *bagages* et/ou le *matériel de sport* deviendront notre propriété.

Si vous reprenez les *bagages* et/ou le *matériel de sport*, nous réviserons le montant de l'indemnité en fonction de leur valeur au jour de la récupération et vous devrez nous restituer l'éventuel excédent d'indemnité perçu.

3.3.4.9. Indemnité

Le remboursement vous est adressé directement ou à vos ayants droit ou à toute autre personne si vous en faites la demande par écrit.

3.3.5. Assurance perte ou vol des papiers officiels à l'étranger

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la formule 2 ou la formule 3.

En cas de perte ou de vol de vos papiers officiels *nous vous* remboursons les frais directs de leur duplicata **dans la limite de 150 € par événement**. Le remboursement intervient sur présentation de la déclaration de vol ou de perte auprès des autorités locales.

3.3.6. Assurance départ ou retour impossible

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la formule 2 ou la formule 3.

3.3.6.1. Définitions spécifiques

Événements garantis

Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade et activité volcanique.

Frais prépayés

Frais que vous avez réglés pour le séjour avant *votre* départ : forfait touristique ou vol sec y compris la location de voiture, le stationnement sur le lieu de départ, le(s) excursion(s), l'hébergement à l'aéroport, l'accès aux salons d'aéroport.

Perturbation des transports

Incapacité du transporteur ou de l'organisateur de séjour à quitter le point de départ (gare, port, aéroport...) à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au séjour, à la suite d'un événement garanti.

3.3.6.2. Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des frais supplémentaires que *vous* avez engagés à la suite d'une *perturbation des transports* et pour lesquels *vous* n'avez obtenu aucun remboursement de la part du transporteur ou de l'organisateur de *séjour*.

3.3.6.3. Date d'effet et durée

La garantie prend effet à la date de souscription du présent *contrat* et cesse automatiquement ses effets à la date de retour à *votre domicile* indiquée sur les *Conditions particulières*.

3.3.6.4. Conditions de la garantie et plafond de prise en charge

Au départ

- si, à la suite d'une *perturbation des transports*, *vous* manquez une correspondance initialement prévue sur un *transport public de voyageurs*, et que *vous* êtes obligés de prendre des dispositions particulières pour atteindre *votre* destination finale, *nous* prenons en charge les frais de transport et d'hébergement supplémentaires que *vous* avez dû engager et pour lesquels *vous* n'avez obtenu aucun remboursement par ailleurs. **Notre prise en charge se fait à concurrence de 1 000 € par assuré ;**
- si *votre* trajet international est annulé par le transporteur en raison de perturbation des transports et si aucune alternative ne *vous* est proposée, *nous* pouvons :
 - prendre en charge les *frais prépayés* de *votre séjour* que *vous* avez décidé d'annuler, **à concurrence de 1 000 € par assuré et dont les frais d'excursions sont limités à 250 € par assuré ;**
 - ou prendre en charge les frais de modification de réservation consécutifs à la modification de *votre séjour* auprès de l'organisateur du voyage, **à concurrence de 200 € par assuré.**

Au retour

Lorsque le *transport public de voyageurs* sur lequel *vous* avez une réservation est annulé, rerouté ou subit un retard de plus de 12 heures suivant l'heure indiquée sur le billet ou le bulletin d'inscription au *séjour*, en raison de *perturbation des transports* et si *vous* devez prolonger *votre séjour* sur place ou prendre de nouvelles dispositions

pour rejoindre *votre pays de domicile, nous prenons en charge, dans la limite de 1 000 € par assuré ou de 200 € par nuit et par dans la limite de cinq (5) nuits maximum*, les frais supplémentaires de transport et d'hébergement qui n'auront pas pu *vous être remboursés par ailleurs.*

Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée

3.3.6.5. Limitation de la garantie

La prise en charge maximale est limitée à 5 000 € par événement.

3.3.6.6. Exclusions spécifiques à la garantie départ et retour impossibles

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables sauf celles relatives aux *catastrophes naturelles* qui ne sont pas applicables à la garantie « Départ et Retour impossibles ».

Ne donnent pas lieu à prise en charge ni à remboursement :

- les taxes de l'aéroport de départ ;
- les billets réglés avec des « miles » acquis grâce à un programme de fidélité ;
- les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point ;
- les frais que *vous avez engagés pour lesquels vous avez reçu ou allez recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraîchissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de voyages, du tour-opérateur ou des émetteurs de carte de paiement ;*
- les frais de transport ou d'hébergement que *vous avez engagés dès lors que le transporteur ou le voyageur vous a offert une alternative et que vous l'avez refusée ;*
- les frais relevant de l'indemnisation qui incombent aux agents de voyages et opérateurs de la vente de voyages et de *séjours* en application du Code du tourisme ou aux transporteurs aériens et organisateurs de voyage en application du Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 fixant les règles d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas d'annulation ou de retard important d'un vol ;
- les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

3.3.6.7. Procédure de déclaration de sinistre

Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- le numéro du *contrat* ;
- les dates de départ et de retour du *séjour* ;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre.

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 des éléments suivants :*

- **si vous manquez une correspondance :** l'attestation du *transport public de voyageurs* ou de son représentant précisant le motif et la durée du retard, l'heure initialement prévue d'arrivée à l'aéroport de correspondance, l'heure initialement prévue de départ du vol de correspondance, l'heure effective d'arrivée à l'aéroport de correspondance ;
- **si votre trajet est annulé :** la confirmation écrite de l'annulation et de son motif établie par le *transport public de voyageurs* ou son représentant ;
- **si le vol est retardé ou rerouté :** une attestation du *transport public de voyageur* ou de son représentant précisant le motif et la durée du retard ainsi que l'heure initiale prévue du départ et l'heure effective du départ.

Et dans tous les cas :

- une copie du courrier mentionnant le refus d'indemnisation des frais dont *vous pouvez bénéficier par ailleurs (transporteur, tour-opérateur ou agence de voyages, émetteur de cartes de paiement...) ou une copie des justificatifs des frais pris en charge par ces organismes ;*

- l'original du billet et du bulletin d'inscription au *séjour* ;
- l'original du billet non utilisé, le cas échéant ;
- la confirmation de réservation et la facture d'annulation de l'organisateur de *séjours* ;
- les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

3.3.6.8. Remboursement

Le remboursement *vous* est adressé directement ou à vos ayants droit ou à toute autre personne si *vous* en faites la demande par écrit.

3.3.7. Assurance retard d'avion

Cette garantie *vous* est acquise uniquement si *vous* avez souscrit la formule 2 ou la formule 3.

3.3.7.1. Définitions spécifiques

Confirmation de vol

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

Les modalités sont définies au niveau des conditions de vente de l'organisateur de Voyage.

Retard d'avion

Décalage entre l'heure de départ annoncée sur *votre* billet et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose le voyageur ou la compagnie aérienne, selon les Conditions générales de vente.

Trajet

Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur *votre* billet ou sur vos Conditions particulières quel que soit le nombre de vols empruntés, seul le trajet aller est pris en compte.

Vol régulier

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'Official Airlines Guide.

Vol non régulier de type charter

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

3.3.7.2. Objet de la garantie

Si le *retard d'avion* par rapport à l'heure de départ initiale mentionnée sur *votre titre de transport* est supérieur à :

- 3 heures pour un *vol régulier* ;
- 6 heures pour un *vol non régulier de type charter* ;

Nous vous indemnisons pour les frais imprévus que *vous* aurez dû engager sur place (rafraîchissements, repas, hébergement à l'hôtel et transferts locaux entre l'aéroport et l'hôtel).

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

En cas de contestation,

- pour les *vols réguliers*, « l'Official Airlines Guide » servira de référence afin de déterminer l'horaire des vols et correspondances.
- pour les *vols charters*, les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet assuré.

3.3.7.3. Montant de la garantie

***Nous vous* indemnisons à concurrence de 100 € par assuré et par trajet (aller uniquement).**

Le plafond par événement est fixé à 500 €.

3.3.7.4. Franchise

Pour les vols *réguliers* : franchise **relative de 3 heures**.

Pour les vols *non réguliers de type charter* : franchise **relative de 6 heures**.

3.3.7.5. Procédure de déclaration

Éléments nécessaires à la déclaration

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- le numéro de *contrat* ;
- la date de départ et de retour du voyage ou du *séjour* ;
- une attestation du transporteur précisant la nature et la durée du retard, le numéro de vol, les heures initialement prévues pour l'arrivée du vol et l'heure réelle d'arrivée ;
- l'original de la carte d'embarquement ;
- les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

3.3.7.6. Exclusions spécifiques à la garantie retard d'avion :

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont exclus :

- tout retard survenant sur le *trajet* retour ;
- tout retard dû à un retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné :
 - soit par les autorités aéroportuaires,
 - soit par les autorités de l'aviation civile,
 - soit par un organisme similaire,
 - et/ou qui aura été annoncé plus de 24h avant la date de départ ;
- tout retard dû à la non admission à bord consécutive au non-respect de l'heure d'enregistrement des bagages et / ou de présentation à l'embarquement ;
- tout refus d'embarquement suite à sur - réservation ;
- tout manquement du vol sur lequel *votre* réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- tout événement dont la responsabilité d'indemniser incombe aux agents de voyages et opérateurs de la vente de voyages et de *séjours* en application du Code du tourisme ou aux transporteurs aériens et organisateurs de voyage en application du Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 fixant les règles d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de retard important d'un vol.

Les garanties 3.3.1. Annulation de séjour, 3.3.7. Retard d'avion, 3.3.8. Départ manqué ou correspondance manquée, ne sont pas cumulables.

3.3.8. Assurance départ manqué / correspondance manquée

Cette garantie *vous* est acquise uniquement si *vous* avez souscrit la formule 3.

3.3.8.1. Objet de la garantie

Départ manqué

Si *vous* arrivez trop tard à l'aéroport, au port ou au terminal ferroviaire, et que *vous* manquez *votre* départ pour *votre* voyage international, en raison :

- de la panne d'un moyen de *transport public de voyageur* ;
- d'un accident ou d'une panne du véhicule que *vous* utilisez pour rejoindre l'aéroport, le port ou le terminal ferroviaire, immobilisant ledit véhicule ou d'un événement majeur occasionnant de sérieux ralentissements sur la route, en dehors des heures de pointe (de 7h00 à 9h00 et de 17h00 à 20h00), des jours de départ classés orange, rouge ou noir par Bison futé ;

- de mauvaises conditions météorologiques inattendues . Par mauvaises conditions météorologiques inattendues on entend : tout événement météorologique tel que tempête de neige, avalanche ou coulée de neige, pluies torrentielles, vents, éboulements.

Nous prenons en charge les frais de restauration et de boisson raisonnables, ainsi que les frais de transport et d'hébergement supplémentaires que vous avez dû engager pour atteindre votre destination à l'étranger ou votre vol en correspondance en dehors de votre pays de domicile. **Notre prise en charge se fait à concurrence de 1 000 € pour l'ensemble des assurés.**

Correspondance manquée

Si vous arrivez à l'aéroport, au port ou au terminal ferroviaire trop tard pour commencer votre voyage international en raison du retard d'un vol de correspondance vers votre point de départ international alors que le temps de correspondance entre les vols ne dépasse pas 12 heures et n'est pas inférieur à 2 heures (un temps de correspondance plus long doit être prévu si les systèmes de réservation des vols exigent des périodes plus longues pour les correspondances), nous prenons en charge les frais de transport et d'hébergement supplémentaires que vous avez dû engager pour atteindre votre destination à l'étranger ou votre vol en correspondance en dehors de votre pays de domicile. **Notre prise en charge se fait à concurrence de 1 000 € pour l'ensemble des assurés.**

Cette garantie s'applique uniquement sur les transports internationaux au départ ou à destination de votre pays de domicile.

Les garanties 3.3.1. Annulation de séjour, 3.3.7. Retard d'avion, 3.3.8. Départ manqué ou correspondance manquée, ne sont pas cumulables.

3.3.8.2. Plafond de la garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder :

	FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3
Plafond pour l'ensemble des assurés			1 000 €

3.3.8.3. Conditions de la garantie

- vous devez prévoir suffisamment de temps pour que le moyen de transport public de voyageurs ou tout autre moyen de transport vous amène et vous dépose à l'heure au point de départ ;
- vous devez vous procurer une attestation écrite du transporteur ou de toute autorité de police confirmant le retard et indiquant le motif ;
- vous devez vous procurer tout justificatif des conditions météorologiques inattendues : bulletin météo, attestation des autorités de police ;
- vous devez conserver tous les reçus et factures ;
- si nécessaire, vous devez vous procurer une attestation écrite des services de police ou de dépannage concernant la panne ou l'accident dans lequel a été impliqué le véhicule que vous utilisiez pour vous rendre au point de départ.

3.3.8.4. Exclusions spécifiques à la garantie départ manqué ou correspondance manquée

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont exclus :

- les frais et dépenses que *vous* avez réalisés et dont l'indemnisation incombe aux agents de voyages et opérateurs de la vente de voyages et de *séjours* en application du Code du tourisme ou aux transporteurs aériens et organisateurs de voyage en application du Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 fixant les règles d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas d'annulation ou de retard important d'un vol ;
- toute grève ou mouvement social en cours ou annoncé publiquement à la date à laquelle les présentes garanties sont entrées en vigueur, ou à la date à laquelle *vous* avez réservé *votre séjour* (en tenant compte de l'événement qui survient le plus tôt) ;
- une panne ou un accident sur le véhicule dans lequel *vous* avez voyagé, dès lors que *vous* n'êtes pas en mesure de fournir une attestation des services de police ou de dépannage ;
- une panne sur le véhicule *vous* appartenant et dans lequel *vous* voyagez, qui n'a pas été entretenu conformément aux instructions du constructeur ;
- le retrait (temporaire ou autre) d'autorisation pour un avion ou un navire sur la recommandation des autorités de l'aviation civile ou des autorités portuaires ou de toute autorité similaire, quel que soit le pays ;
- les frais supplémentaires lorsque le moyen de *transport public de voyageurs* a proposé une alternative raisonnable ;
- le départ manqué lorsqu'il y a moins de 2 heures minimum entre les vols de correspondance à un point de départ international, ou moins que la durée de correspondance imposée par les systèmes de réservation de vol ;
- toutes dépenses engagées alors qu'une alternative raisonnable a été proposée dans les 4 heures suivant l'heure de départ prévue ou dans les 4 heures suivant l'heure d'arrivée réelle d'un vol de correspondance.

3.3.9. Capital décès / invalidité

Cette garantie *vous* est acquise uniquement si *vous* avez souscrit la formule 3.

3.3.9.1. Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le versement à *votre* attention ou à celle de l'un de vos ayants droit d'un capital en cas d'*accident* survenu pendant *votre séjour* à l'*étranger* et ayant entraîné une invalidité permanente totale ou partielle constatée dans un délai de 6 mois à compter de l'*accident* ou *votre* décès dans les 24 mois suivant l'*accident*.

3.3.9.2. Définitions spécifiques

Accident

Lésion consécutive à une atteinte corporelle, provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure et indépendante de *votre* volonté. Ne sont pas considérés comme des accidents : les hernies discales ou autres hernies, les lumbagos, sciatiques et affections dites « tours de reins », les infarctus, les affections coronariennes, les ruptures d'anévrismes, les embolies cérébrales, les hémorragies méningées, les névrites atteignant un nerf de la région traumatisée.

Bénéficiaire

À défaut de désignation expresse du bénéficiaire, le capital décès est versé à *votre* conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui *vous* est liée par un pacte civil de solidarité - Pacs, à défaut vos enfants nés ou à naître, vivants ou représentés ou toute autre personne désignée, à défaut vos héritiers ou ayants droit ou ceux d'un bénéficiaire prédécédé.

Consolidation

Moment à partir duquel les lésions se sont stabilisées et ont pris un caractère permanent tel qu'un traitement n'est plus nécessaire, si ce n'est pour éviter une aggravation et qu'il devient possible d'apprécier un certain degré d'incapacité fonctionnelle permanente réalisant un préjudice définitif.

Invalidité permanente

Perte définitive, totale ou partielle, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage par référence au barème d'évaluation des taux d'invalidité résultant d'un accident, annexé au Code de la Sécurité sociale (Annexe I à l'article R 434-35 dudit code) et est établie par expertise médicale.

3.3.9.3. Montant de la garantie

En cas de décès consécutif à un accident

Le montant du capital garanti est fixé à :

- **50 000 € par assuré décédé pour les assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans au moment de l'accident ;**
- **10 000 € par assuré décédé pour les assurés âgés de moins de 16 ans et de plus de 70 ans au moment de l'accident ;**

En cas d'invalidité permanente

Nous désignons un médecin-expert qui organise une expertise afin de déterminer, après *consolidation* de votre état et au plus tard dans un délai de trois (3) ans à compter de la date de l'*accident*, votre taux d'invalidité, par référence au barème de la Sécurité sociale défini à l'Annexe 1 à l'article R 434-35 du Code de la Sécurité sociale. Le montant du capital alloué dépend du taux d'*invalidité permanente* constaté pendant les six (6) mois suivant l'*accident*.

Le taux d'invalidité minimum pris en considération pour prétendre au bénéfice de la présente garantie est fixé à 10 %. Le montant de l'indemnisation est égal au produit des termes suivants :

- le taux d'invalidité permanente déterminé par le barème ci-dessus, ce taux étant estimé en fonction de la capacité existant à la date d'admission à l'assurance ;
- le montant du capital assuré, c'est-à-dire :
 - **50 000 € par assuré pour les assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans au moment de l'accident ;**
 - **10 000 € par assuré pour les assurés âgés de moins de 16 ans et de plus de 70 ans au moment de l'accident ;**

Pour les infirmités multiples provenant soit d'un même *accident*, soit d'*accidents* successifs, chaque infirmité partielle est appréciée isolément sans que, toutefois, l'addition des taux d'infirmité partielle concernant le même membre ou le même organe puisse excéder le taux résultant de sa perte totale. En tout état de cause, la somme globale des infirmités partielles est limitée à 100 %, le capital global ou le dernier capital partiel étant calculés en conséquence.

Non-cumul

Le capital décès et l'indemnité *invalidité permanente* constituent une seule et même garantie : la garantie Capital décès/invalidité. En conséquence, en cas de décès consécutif à l'*accident* après reconnaissance d'une *invalidité permanente* consécutive au même *accident*, les indemnités versées ou dues par nous au titre de l'*invalidité permanente* viennent en déduction de celles dues en cas de décès.

Engagement maximum : plafond de garantie par événement

Dans le cas où la garantie s'exercerait en faveur de plusieurs *assurés* victimes d'un même événement, notre engagement maximum **ne pourra excéder 2 500 000 € pour l'ensemble des indemnités dues au titre des capitaux décès et invalidité permanente**. Les indemnités dues seront alors réduites et réglées proportionnellement.

Modalités d'application et justificatifs requis

Vous, ou l'un de vos ayants droit, devez *nous* déclarer le sinistre dans les trente (30) jours suivant la date de l'*accident* ou celle à laquelle *vous* en avez eu connaissance, à l'adresse définie en préambule de ce *contrat*.

La déclaration doit comporter les éléments suivants :

- les nom, prénom et adresse des auteurs du sinistre et des éventuels témoins ;
- le numéro du *contrat* ;
- toute information ou document nécessaire à la connaissance des faits, à la nature, aux circonstances, à la date et au lieu de l'*accident* ;
- une copie de l'acte de naissance de l'*assuré* ;
- une copie d'une pièce d'identité permettant d'attester de la qualité d'*assuré*,
- en cas de décès : tout document permettant d'attester de la qualité de *bénéficiaire* du capital décès accidentel (copie de pièce d'identité, Pacs, livret de famille, etc.) ;
- en cas d'invalidité : la notification définitive de l'attribution de pension d'invalidité ou de rente d'invalidité, délivrée par la Sécurité sociale au moment de l'ouverture des droits ;
- le cas échéant : l'acte de décès ;
- sous pli confidentiel à l'attention du Directeur médical d'AXA Assistance :
 - le bulletin d'*hospitalisation* et le certificat médical comportant la date du 1^{er} acte médical, la description détaillée de la nature des blessures et des soins, ainsi que les conséquences qui peuvent en découler ;
 - en cas d'invalidité : le certificat de *consolidation* ;
 - de manière générale, *vous* devez *nous* transmettre toute correspondance ou pièce de procédure qui intéresserait le sinistre.

Outre ces pièces, *nous nous* réservons le droit de demander toute pièce complémentaire jugée nécessaire.

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

Capital décès accidentel

Le capital décès est versé dans les soixante (60) jours suivants la réception de toutes les pièces justificatives nécessaires. Le paiement s'effectuera en euros.

Capital invalidité permanente

À tout moment, *nous nous* réservons le droit de nommer le médecin expert de notre choix, lequel aura pour mission de constater que *votre* état de santé rentre dans le cadre de la présente garantie. **Votre refus entraîne la déchéance de la présente garantie.**

Notre médecin pourra *vous* demander tout document qu'il jugera nécessaire à l'analyse de *votre* état de santé.

L'indemnisation *invalidité permanente* *vous* est versée dans les soixante (60) jours suivant la réception de toutes les pièces justificatives nécessaires. Le paiement s'effectuera en euros.

À *votre* demande, si *nous* ne sommes pas parvenus à un accord sur le taux d'invalidité définitif ou si la *consolidation* n'est pas survenue à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de la date de déclaration du sinistre, des acomptes peuvent *vous* être versés.

Subrogation

Après le paiement des sommes assurées en cas de décès accidentel, aucun recours n'est possible contre le responsable du sinistre, conformément à l'article L 131-2 du Code des assurances.

Après le paiement des sommes assurées en cas d'*invalidité permanente*, *nous* bénéficions d'un recours subrogatoire de plein droit à l'encontre du responsable du sinistre dès lors que les sommes allouées ont un caractère indemnitaire.

3.3.9.4. Exclusions spécifiques à la garantie Capital décès/invalidité

Les exclusions communes à toutes les garanties s'appliquent. En outre, sont également exclus :

- l'état antérieur de l'assuré ;
- les *accidents* survenus pendant la vie professionnelle pour des :
 - pilotes d'aéronefs ou personnels navigants,
 - travailleurs sur plateformes pétrolières ou gazières,
 - humanitaires.

De plus, sont exclues les conséquences :

- du suicide ou de la tentative de suicide ;
- d'un accident subi à l'occasion d'un déplacement ou *séjour* dans une des régions ou un des pays déconseillés par le Ministère des affaires étrangères ;
- d'un traitement esthétique et/ou d'opération de chirurgie esthétique non-consécutifs à un *accident* garanti ainsi que leurs suites et conséquences ;
- de la pratique des activités suivantes :
 - acrobaties aériennes, parachutisme, ULM, deltaplane, parapente, montgolfières ou engins similaires ;
 - essais, entraînements ou participation à des épreuves ou compétitions comportant l'utilisation de véhicules ou embarcations à moteur ;
 - sports en compétition ;
 - sports professionnels ;
 - tentatives de records, paris de toute nature ;
 - *séjours* de loisir sportifs, les raids et expéditions ou toute activité sportive constituant le motif principal du *séjour* ;
- de cure de toute nature ;
- de la négligence, du défaut de soins ou de l'usage de soins empiriques sans contrôle médical (sauf cas de *force majeure*) ;
- d'affections neurologiques, psychiatriques ou psychologiques.

Enfin, sont exclus les *accidents* survenus en Biélorussie, Russie, dans les régions de Donetsk et Luhansk en Ukraine, Crimée et Sébastopol, Cuba, Iran, Corée du Nord, Syrie, Venezuela.

3.3.10. Assurance responsabilité civile vie privée à l'étranger

Cette garantie *vous* est acquise uniquement si *vous* avez souscrit la formule 3.

3.3.10.1. Garantie Responsabilité Civile vie privée à l'étranger

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 domestiques* 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*.

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.

3.3.10.2. Défense et recours à l'étranger

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.

Définition des Frais de procédure

Désigne les frais de procédure engagés 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. **Sont exclues les pénalités et/ou amendes prononcées contre vous.**

3.3.10.3. Plafonds et modalités

Plafond 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 corporels et immatériels consécutifs	4 500 000 € par assuré	150 € par assuré
Dont les dommages matériels et immatériels consécutifs	450 000 € par assuré	150 € par assuré
Défense et recours	20 000 € par litige	Seuil de 380 € par litige

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.

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.

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 ;
- le 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.

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.

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.**

3.3.10.4. Exclusions spécifiques à la garantie Responsabilité civile vie privée à l'étranger 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 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.**

Enfin, sont exclus les sinistres survenus en Biélorussie, Russie, dans les régions de Donetsk et Luhansk en Ukraine, Crimée et Sébastopol, Cuba, Iran, Corée du Nord, Syrie, Venezuela.

4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclus :

- toutes circonstances autres que celles listées dans les présentes *Conditions générales* ;
- toutes circonstances dont *vous* aviez connaissance avant *votre* inscription au voyage ou la souscription de *votre contrat d'assurance*, pour lesquelles *vous* pouviez raisonnablement *vous* attendre à déclarer un *sinistre* ;
- les frais courants tels que repas ou boissons que *vous* auriez normalement supportés pendant *votre séjour* ;
- les frais de transports, d'hébergement initialement prévus pour *votre séjour* ;
- le coût des communications téléphoniques.

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 voyages entrepris lorsque le Ministère des affaires étrangères de *votre* pays de *domicile* déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de *séjour* ;
- de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure 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*.

5. VIE DU CONTRAT

5.1. Date de souscription du contrat

Si vous avez souscrit la formule 2 ou la formule 3 comprenant une garantie d'assurance annulation : si votre séjour est soumis à un barème de frais d'annulation, le contrat doit être souscrit avant que ce barème ne soit applicable. Dans les autres cas (séjour non annulable, non remboursable), le contrat doit être souscrit au plus tard dans les soixante-douze (72) heures qui suivent le jour de la réservation du séjour.

Si vous avez souscrit la formule 1 : le contrat doit être souscrit au plus tard la veille de votre départ, à condition de ne pas avoir pris de moyen de transport pour vous rendre sur le lieu de séjour.

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

La garantie annulation prend effet le lendemain à midi du paiement de la cotisation et cesse dès le début du séjour.

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 les *Conditions particulières*) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la cotisation. 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 0 h 00, le jour de départ indiqué sur les *Conditions particulières*, et au plus tôt, le lendemain à 12 h du paiement de la cotisation. Et elles cessent le jour de votre retour indiqué sur les *Conditions particulières*.

5.3. Faculté de renonciation

5.3.1. 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 1 mois.

5.3.2. Contrat d'une durée supérieure à 1 mois

En cas de vente à distance

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, en cas de vente à distance, vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer à votre souscription, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités si votre contrat est souscrit pour une durée supérieure à un (1) mois et à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle.

Dans ce cas, le délai pour exercer votre faculté de renonciation court à compter de la date de réception des *Conditions particulières* et des présentes *Conditions générales*, lesquelles sont présumées reçues deux (2) jours ouvrés après votre date de souscription au contrat. Si vous n'avez pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, vous devez nous contacter.

5.4. 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 cotisation correspondante dès lors que cette modification engendre un ajout de garanties.

5.5. Cessation de la souscription

La souscription et les garanties cessent avant le terme du *contrat* :

- en cas d'exercice, par le *souscripteur*, de son droit à renonciation, à la date d'envoi de la lettre de renonciation, par courrier à AXA Assistance - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon), le cachet de la poste faisant foi ;
- en cas de non-paiement de la cotisation, en application des dispositions de l'article L 113-3 du Code des assurances ;
- en cas de décès du *souscripteur*, ses ayants droit doivent en informer par écrit AXA Assistance. La souscription cesse à la date du décès du *souscripteur* ;
- après un sinistre à l'article R.113-10 du Code des assurances, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à dater de la notification de la résiliation par l'*assureur* ;
- en cas d'aggravation du risque, conformément à l'article L.113-4 du Code des assurances, l'*assureur* a la faculté soit de dénoncer le *contrat*, soit de proposer un nouveau montant de cotisation ;
- dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

5.6. Paiement de la cotisation

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

AXA Assistance procède à l'encaissement de cette cotisation au moment de la souscription.

6. DISPOSITIONS DIVERSES

6.1. Compétence judiciaire

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

6.2. Limitation de responsabilité

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

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

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

6.3. Circonstances exceptionnelles

AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par 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 effets de la radioactivité, les *épidémies*, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de *force majeure*.

6.4. Sanction en cas de fausse déclaration

6.4.1. Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du *souscripteur* l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du *contrat* (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

6.4.2. Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du *sinistre* (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus du *souscripteur* l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

6.5. Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les *assurés* sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Assistance pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du présent *contrat*, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- utiliser les informations de l'*assuré* ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes *Conditions générales*. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'*assuré* consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin ;

- transmettre les données personnelles de l'assuré et les données relatives à son contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients ;
- utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est soumise aux obligations légales issues principalement du Code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si l'assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au délégué à la protection des données :

DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES
AXA ASSISTANCE
6, RUE ANDRÉ GIDE
92320 CHÂTILLON

E-mail : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'Union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

Pour toute utilisation des données personnelles de l'assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera son consentement.

L'assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'assuré reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

L'assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance - voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

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

DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES
AXA ASSISTANCE
6, RUE ANDRÉ GIDE
92320 CHÂTILLON

E-mail : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

6.6. Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant de la présente convention sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assisteuse en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action du bénéficiaire contre l'assisteuse a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'*assuré* ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix (10) ans dans les *contrats* d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'*assuré* décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assisteuse du droit à garantie de l'*assuré*, ou toute reconnaissance de dette de l'*assuré* envers l'assisteuse ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la *force majeure*.

La prescription est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assisteuse à l'*assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'*assuré* à l'assisteuse en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au *contrat* d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

6.7. Cumul 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.

6.8. Subrogation dans vos droits et actions

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

La subrogation ne s'applique pas dans le cas des garanties d'assurance figurant à l'article 3.3.9. (garantie d'assurance capital décès / invalidité) de la présente convention.

6.9. Réclamations et médiation

En cas de désaccord concernant la validité, l'interprétation, la gestion, l'exécution ou la cessation du *contrat*, le *souscripteur* et/ou les *assurés* s'adresse(nt) en priorité à leur interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

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

AXA ASSISTANCE
SERVICE GESTION RELATION CLIENTÈLE
6, RUE ANDRÉ GIDE - 92320 CHATILLON

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact

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

Si un désaccord subsiste, l'*assuré* peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante en écrivant à l'adresse suivante :

LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

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

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'*assuré* pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

6.10. Loi applicable et langue du contrat

L'interprétation et l'exécution du *contrat* sont soumises au droit français et notamment au Code des assurances. La langue du *contrat* et des échanges entre les parties en exécution du *contrat* est le français.

6.11. Règlement des litiges

Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

6.12. Autorité de contrôle

INTER PARTNER ASSISTANCE est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit Belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique. Sa succursale française est elle-même soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

7. ANNEXE

7.1. Fiche relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité civile » dans le temps

7.1.1. Annexe de l'article A. 112 du Code des assurances

Avertissement

La présente fiche d'information *vous* est délivrée en application de l'article L. 112-2 du Code des assurances. Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de Responsabilité civile dans le temps.

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

Comprendre les termes

Fait dommageable

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

Réclamation

Mise en cause de *votre* responsabilité, soit par lettre ou tout autre support durable adressée à l'*assuré* ou à l'assisteuse, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

Période de validité de la garantie

Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

Période subséquente

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le *contrat*. Elle ne peut être inférieure à 5 ans.

Si *votre contrat* garantit exclusivement *votre* Responsabilité civile vie privée, reportez-vous au « I » ci-après. Sinon, reportez-vous au « I » et au « II » ci-après.

Le contrat garantit votre Responsabilité civile vie privée

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

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

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

Le contrat garantit la Responsabilité civile du fait d'une activité professionnelle

Le *contrat* d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ». Lorsque le *contrat* contient à la fois des garanties couvrant *votre* Responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant *votre* Responsabilité civile « vie Privée », ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I). Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

I - Comment fonctionne le mode de déclenchement « par le fait dommageable » ?

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

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

II - Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?

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

II.1 Premier cas : la réclamation du tiers est adressée à l'*assuré* ou à l'assisteur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

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

II.2. Second cas : la réclamation est adressée à l'*assuré* ou à l'assisteur pendant la période subséquente.

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

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

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

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre 2 garanties successives et que la réclamation est adressée à l'*assuré* ou à son assisteur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des 2 assisteurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

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

III - En cas de changement d'assisteur

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

III.1. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par le fait dommageable.

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

III.2. L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation.

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

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

III.3. L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation.

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

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

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

III.4. L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable.

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

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

IV. En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable

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

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

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

Dès lors que cet *assiste*ur est compétent au titre de la 1^{re} réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même *assiste*ur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.

8. DÉFINITIONS

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

Animaux domestiques

Chien et/ou chat vous appartenant et vivant habituellement à votre domicile, **à l'exclusion de toute autre espèce**, à condition qu'il soit à jour de vaccination conformément à la législation française, sous réserve des dispositions de la loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux. **Les animaux domestiques dressés à l'attaque sont exclus.**

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 ;
- **Multiple** : de trois (3) à neuf (9) personnes physiques désignées aux Conditions particulières ;
- **Groupe** : à partir de dix (10) personnes physiques désignées aux Conditions particulières.

Assureur / AXA Assistance / Nous

Dénomination sous laquelle est désignée Inter Partner Assistance - Succursale France, telle que définie en préambule de ce contrat.

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 une 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.

Barème des frais d'annulation

Montant des frais conservés par le voyageur 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

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 vous sont acquises.

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 et les options souscrites.

Contrat

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

Domicile

Votre lieu de résidence principale et habituelle figurant comme domicile sur votre déclaration d'impôt sur le revenu et indiqué aux Conditions particulières. Il est situé en France ou dans les DROM.

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 catastrophes naturelles 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.

Épidémie

Propagation rapide d'une maladie infectieuse et contagieuse touchant un grand nombre de personnes en un lieu et un moment donné, déclarée comme telle par l'Organisation Mondiale de la Santé.

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.

Force majeure

Événement qui échappe au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui, de ce fait, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Forfait touristique (Package)

Toute combinaison d'au moins 2 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.

Seuls les frais d'hébergement faisant l'objet d'une facture émise par un établissement hôtelier pourront être pris en charge.

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

Franchise

Part des dommages qui reste 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, concubin 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, belles-filles ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous.

Pandémie

Épidémie de très grande envergure qui se développe sur un vaste territoire en dépassant les frontières des états et déclarée comme telle par l'Organisation Mondiale de la Santé.

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.

Quarantaine

Isolement provisoire, d'une durée déterminée, de personnes suspectées d'être infectées ou ayant été exposées à une maladie infectieuse, imposé par les autorités sanitaires locales ou par un médecin pour éviter toute propagation de cette maladie.

Séjour

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

Souscripteur

Personne physique ayant souscrit le contrat Voyageo, désignée comme tel aux Conditions particulières et qui s'engage à régler la cotisation 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.

Transport public de voyageurs

Service émettant un titre de transport à titre onéreux, remis par un agent agréé dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement.

Zone de destination

La zone de destination correspond à votre zone de séjour, elle est précisée sur les Conditions particulières. Les zones sont définies de la façon suivante :

- **la zone F** : désigne **la France métropolitaine et les Principautés d'Andorre et de Monaco.**
- **la zone E** : désigne **l'Europe et le Bassin Méditerranéen** : Albanie, Algérie, Allemagne, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Égypte, Espagne, Estonie, Finlande, France Métropolitaine, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Jordanie, Kosovo, Lettonie, Liban, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Maroc, Moldavie, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Principautés d'Andorre et de Monaco, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine.
- **la zone R** : désigne **le monde entier, sauf les États-Unis et le Canada.**
- **la zone M** : désigne **le monde entier, y compris les États-Unis et le Canada.**

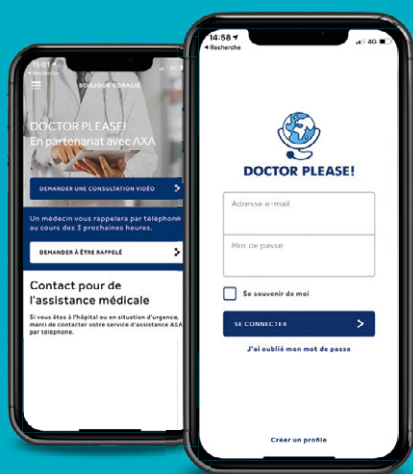


Doctor Please! vous accompagne quand vous en avez le plus besoin

Il n'est jamais facile de prendre un rendez-vous chez un médecin lors d'un voyage, surtout dans un pays dans lequel on ne parle pas la langue !

Avec l'application **Doctor Please!**, AXA vous offre la possibilité de contacter des médecins généralistes francophones pour une consultation à distance, 24h/24 et où que vous soyez.

Ainsi paré en cas d'imprévu, il ne vous reste plus qu'à profiter pleinement de votre Voyage !



Doctor Please! vous donne accès gratuitement à :



Un service international accessible 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an



Des rendez-vous téléphoniques avec un médecin, au +33 (0)1 55 92 22 44 (choix 1) ou via l'application, en utilisant le code **FR0321**



Une prise de rendez-vous via l'application, pour un rendez-vous téléphonique à l'heure qui vous arrange ou en visio du lundi au vendredi de 8h à 20h.



Vos ordonnances disponibles de manière sécurisée dans votre application, ou envoyées à la pharmacie la plus proche.

Comment utiliser Doctor Please!

- Téléchargez l'application « Doctor Please! » à partir de Google Play ou de l'Apple Store
- Enregistrez-vous avec votre code d'activation : **FR0321**
- Ajoutez les membres de votre famille de moins de 18 ans inclus dans votre contrat d'assurance. Les bénéficiaires âgés de plus de 18 ans doivent s'inscrire séparément mais peuvent utiliser le même code d'activation
- Vous pouvez contacter un médecin, de jour comme de nuit et où que vous soyez !



Nous vous souhaitons un bon voyage !

Votre interlocuteur AXA



Votre **Espace Client**

Retrouvez l'ensemble
de vos services en ligne sur axa.fr

AXA Vous répond sur :



CONFIANCE, PRÉVENTION, ENVIRONNEMENT, SOLIDARITÉ :
avec AXA, faites le choix d'une entreprise engagée. Nos offres
citoyennes contribuent au respect de la planète, de tous et de
chacun. Toutes nos actions concrètes sont à découvrir sur axa.fr