

# CONDITIONS GENERALES VISA TRAVEL INTERNATIONAL

**CONTRAT ASSISTANCE RAPATRIEMENT TOKIO MARINE HCC N° FR010599TT**

**CONTRAT ASSURANCE TOKIO MARINE HCC N° FR010600TT**

**CONTRAT ASSISTANCE MUTUAIDE N°7010 pour les garanties épidémies**

**CONTRAT ASSURANCE MUTUAIDE N°7010 pour les garanties épidémies**

- ① ASSISTANCE RAPATRIEMENT/FRAIS MEDICAUX avec épidémies
  
- ② MULTIRISQUES : ANNULATION avec épidémies, BAGAGES, INTERRUPTION DE SEJOUR, RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE, FERMETURE D'AEROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES, ASSISTANCE RAPATRIEMENT/FRAIS MEDICAUX avec épidémies
  
- ③ ANNULATION SEULE SANS EPIDEMIES
  
- ④ ANNULATION SEULE AVEC EPIDEMIES

**Vous bénéficiez de l'une des formules ci-dessus, selon l'indication portée sur votre bulletin d'inscription au voyage**



**LES CONDITIONS GENERALES EN ASSISTANCE/RAPATRIEMENT  
CONTRAT TOKIO MARINE HCC N° FR010599TT ET CONTRAT MUTUAIDE N°7010**

**ASSISTANCE RAPATRIEMENT – FRAIS MEDICAUX (MONDE ENTIER)**

**ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE**

- Téléconsultation avant départ
- Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)
- Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés
- Présence Hospitalisation
- Accompagnement des enfants
- Chauffeur de remplacement
- Prolongation de séjour
- Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille
- Retour impossible en cas d'épidémie
- Frais hôteliers suite à retour impossible
- Frais hôteliers suite à mise en quarantaine
- Soutien psychologique suite mise en quarantaine

1 appel

Frais réels

Billet Retour + frais de taxi

Billet Aller/Retour et Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 10 nuits

Billet Aller/Retour ou hôtesse

Billet ou chauffeur

Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 4 nuits

Billet Retour + frais de taxi

1 000 € Max par personne et 50 000 € Max par groupe

Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits

Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits

6 entretiens par événement

**FRAIX MEDICAUX (pour bénéficiaires non impatriés)**

- Remboursement complémentaire des frais médicaux (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)  
Zone 1 (Europe et Pays méditerranéens)  
Zone 2 (Reste du monde)  
Franchise Frais médicaux
- Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger  
Zone 1 (Europe et Pays méditerranéens)  
Zone 2 (Reste du monde)
- Frais dentaires d'Urgence

75 000 €/personne

150 000 €/personne

30 €/personne

75 000 €/personne

150 000 €/personne

300 €/personne

**FRAIX MEDICAUX (pour bénéficiaires impatriés)**

- Remboursement complémentaire des frais médicaux (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)  
Zone 1 (Europe et Pays méditerranéens)  
Franchise Frais médicaux
- Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger  
Zone 1 (Europe et Pays méditerranéens)
- Frais dentaires d'Urgence

35 000 €/personne

30 €/personne

35 000 €/personne

300 €/personne

<p><b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport de corps</li> <li>• Frais de cercueil ou d'urne</li> <li>• Reconnaissance de corps</li> <li>• Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré</li> <li>• Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille</li> </ul> <p><b>ASSISTANCE VOYAGE</b></p> <p><i>Avant le voyage</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations Voyage</li> </ul> <p><i>Pendant le voyage</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance de la caution pénale à l'étranger</li> <li>• Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger</li> <li>• Retour anticipé en cas de sinistre au domicile</li> <li>• Frais de recherche et de secours en mer et en montagne</li> <li>• Secours sur pistes balisées</li> <li>• Transmission de messages</li> <li>• Envoi de médicaments</li> <li>• Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement</li> </ul> <p><u><b>Dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide-ménagère</li> <li>• Livraison de courses ménagères</li> <li>• Soutien psychologique suite à rapatriement</li> <li>• Prise en charge d'un forfait téléphonique local</li> <li>• Valise de secours</li> </ul>	<p>Frais réels 1500 € Billet Aller/retour et Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 2 nuits</p> <p>Billet Retour + frais de taxi</p> <p>Billet Retour + frais de taxi</p> <p>10 000 €</p> <p>5 000 €</p> <p>Billet Retour + Frais de taxi 5 000 €</p> <p>Frais réels Frais d'envoi Frais d'envoi</p> <p>Avance de fonds 2 300 €</p> <p>15 heures réparties sur 4 semaines 15 jours maximum et 1 livraison par semaine 6 entretiens par événement Jusqu'à 80 € 100 € Max par personne et 350 € Max par famille</p>
---	---

## DEFINITIONS

- **Accident**  
Toute lésion corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident
- **Assuré**  
La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles porte la garantie.
- **Assisteur :**  
TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE, Qui porte le risque. MUTUAIDE ASSISTANCE porte le risque pour les garanties épidémies.  
**Les prestations d'assistance sont gérées par MUTUAIDE ASSISTANCE** (entreprise gérée par le Code des Assurances), sise 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy-le-Grand Cedex
- **Bénéficiaire**  
La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles portent la garantie.
- **Bénéficiaire Impatrié**  
La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles portent la garantie, dont le domicile fiscal se situe en dehors de l'Espace Economique Européen.
- **Couverture géographique**  
Monde entier, sans franchise kilométrique (sauf convention contraire fixée aux Conditions Particulières).

- **Couverture géographique pour les bénéficiaires Impatriés**  
Pays de l’Espace Schengen et assimilés
- **Domicile des bénéficiaires non impatriés**  
Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal dans l’Espace Economique Européen (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion.
- **Domicile des bénéficiaire impatriés**  
Les bénéficiaires impatriés doivent avoir leur domicile fiscal en dehors de l’Espace Economique Européen.
- **Domages corporels**  
Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.
- **Epidémie**  
Incidence anormalement élevée d’une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.
- **Franchise**  
Partie de l’indemnité restant à la charge du bénéficiaire.
- **Maladie**  
Altération de santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.  
*Maladie chronique* : maladie qui évolue lentement et se prolonge.  
*Maladie grave* : maladie mettant en jeu le pronostic vital.
- **Membres de la famille**  
Par membre de la famille, on entend, le conjoint ou concubin vivant sous le même toit, un enfant, un frère ou une sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents, les petits-enfants, les beaux-frères et belles-sœurs.
- **Pays de l’Espace Schengen et assimilés**  
Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France et les DROM suivants : Guadeloupe, Guyane Française, La Réunion, Martinique, Grèce, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suède.
- **Pandémie** : Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l’Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s’est produit.
- **Quarantaine** : Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d’éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d’épidémie ou de pandémie.
- **Champ d’Application**  
Vie privée
- **Validité dans le temps**  
Le produit d’assistance est valable pour une durée maximale de 365 jours.

## 1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE ET FRAIS MEDICAUX

**TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d’urgence.**

**Dans tous les cas, la décision d’assistance appartient exclusivement au médecin de TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et éventuellement la famille de l’Assuré.**

### ***TELECONSULTATION AVANT DEPART en cas d’épidémie ou de pandémie (contrat Mutuaide n°7010)***

Pour toute demande d’information et de renseignements utiles à l’organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7.  
Les informations concernent les domaines suivants.

Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.

Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d’un contexte d’épidémie ou de pandémie.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

## **EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT**

### ***Rapatriement ou transport sanitaire***

Si l'état de L'ASSURE nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge :

- soit le transport vers un centre régional hospitalier ou dans un pays susceptible d'assurer les soins
- soit le rapatriement au Domicile de l'Assuré s'il n'existe pas de centre médical adapté plus proche.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué, sous surveillance médicale si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants : avion sanitaire, avion des lignes régulières, train, wagon-lit, bateau, ambulance. Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée ne serait pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile de l'ASSURE.

Si l'hospitalisation n'a pu se faire dans un établissement proche du domicile, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge, lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, le transport de cet hôpital au domicile.

### ***Retour des membres de de la famille ou de 2 accompagnants assurés***

Nous avons organisé votre rapatriement médical. Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille ou de deux personnes assurées vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes par les moyens appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base de billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

### ***Présence Hospitalisation***

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge à concurrence de 80 Euros par jour avec une prise en charge maximum de 10 nuits, le séjour à l'hôtel d'une personne qui reste au chevet de l'ASSURE hospitalisé, dont l'état ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat.

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE prend également en charge le retour en France métropolitaine de cette personne (où à son pays de Domicile) si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation doit dépasser sept jours, et si personne ne reste au chevet de l'ASSURE, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE prend en charge les frais de transport Aller/Retour, au départ de la France métropolitaine (en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique) d'une personne désignée par l'ASSURE. TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise également le séjour à l'hôtel de cette personne à hauteur de 80 Euros par jour avec une prise en charge maximum de 10 nuits.

### ***Accompagnement des enfants***

Vous êtes malade ou blessé et dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec vous. Pour les accompagner lors de leur retour au domicile, nous organisons et prenons en charge le voyage aller / retour pour une personne de votre choix, depuis le pays de votre domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par une hôtesse mise à disposition par MUTUAIDE ASSISTANCE.

**Les titres de transport des enfants restent à votre charge.**

### **Chauffeur de remplacement**

**Cette garantie n'est valable qu'en France et en Europe occidentale.**

Vous avez été rapatrié par nos soins ou votre état de santé ne vous permet pas de conduire votre véhicule, et aucun passager n'est en mesure de le ramener. Nous organisons et prenons en charge :

- Soit, la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule et les passagers à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct, à la condition que l'état de votre véhicule soit conforme aux normes du contrôle technique.
- Soit, le transport d'une personne désignée par vous et résidant en France métropolitaine, ou Principauté de Monaco, pour aller récupérer le véhicule et les passagers, sur la base du tarif d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

**Les frais de retour du véhicule (péages, carburant, stationnement et autres) ainsi que les éventuels frais d'hôtel et de restauration restent à votre charge.**

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre véhicule est en parfait état de marche, est conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et prenons en charge, dans ce cas, un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme pour vous permettre, une fois guéri, d'aller rechercher votre véhicule.

**Dans tous les cas, les frais de carburant, de péage, de stationnement pour le retour du véhicule restent à votre charge.**

### **Prolongation de séjour**

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour. Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire pour rester à votre chevet, à concurrence de **80 € TTC** par jour, pendant 4 jours maximum. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Présence Hospitalisation ».**

### **Retour anticipé**

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage en cas d'accident ou maladie imprévisible et grave affectant un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct), TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge, après accord du médecin de TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE, le transport Retour (en train 1ère classe ou en avion classe économique) et les frais de taxi de l'ASSURE afin de lui permettre de venir au chevet du proche, en France métropolitaine ou au pays du Domicile de l'Assuré.

### **Retour impossible en cas d'épidémie ou de pandémie (contrat Mutuaide 7010) :**

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Nous organisons et prenons en charge, votre rapatriement au domicile, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

### **Frais hôteliers suite à mise en quarantaine (contrat Mutuaide 7010):**

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

### **Soutien psychologique suite à mise en quarantaine (contrat Mutuaide 7010):**

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

### **Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) (Contrat Mutuaide 7010)**

Le remboursement couvre les frais définis ci-dessous, sous réserve qu'ils concernent des soins reçus hors du pays de domicile de l'ASSURE, à la suite d'une maladie à caractère imprévisible, ou d'un accident, survenu à l'étranger.

La compagnie rembourse le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à la charge de l'ASSURE, **après remboursement effectué par la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il serait affilié**, et ce à concurrence de la somme indiquée au tableau de garantie, pour la durée du contrat.

**Une franchise de 30 € est appliquée dans tous les cas.**

**Les plafonds de garanties sont précisés dans le tableau des garanties.**

L'ASSURE, ou ses ayants droit, s'engage(nt) à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et à transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus
- photocopies des notes de soins justifiant les dépenses engagées.

#### Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

- Honoraires médicaux.
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien.
- Frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local.
- Frais d'hospitalisation par décision médicale.
- Urgence dentaire dans la limite de 300 €/personne (pas d'application de franchise sur ce poste)

La prise en charge des frais médicaux, cesse à dater du jour où TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE et/ou MUTUAIDE ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré en France métropolitaine ou dans le pays où il a son domicile.

#### **Avance sur frais d'hospitalisation l'étranger (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) (Contrat Mutuaide 7010)**

Dès lors que l'Assuré se trouve hospitalisé, il peut être procédé à l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite du montant garanti indiqué au tableau des garanties, sous réserve des conditions suivantes :

- que les soins soient prescrits en accord avec les médecins de TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE et/ou MUTUAIDE, et
- que l'ASSURE soit jugé intransportable, par décision de ces mêmes médecins.

**Aucune avance n'est accordée à dater du jour où le rapatriement est possible.**

**Dans tous les cas, l'ASSURE s'engage à rembourser cette avance au plus tard trente jours après réception de la facture.**

## 2. ASSISTANCE EN CAS DE DECES

### **Transport de corps**

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps de l'ASSURE depuis le lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré.

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE prend en charge les frais annexes nécessaires au transport du corps, dont le coût d'un cercueil ou le coût de l'urne. La garantie s'exerce à hauteur de 1 500 € TTC maximum.

Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine sont à la charge des familles.

Lorsqu'il y a inhumation provisoire, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport du corps de l'Assuré jusqu'au lieu d'inhumation définitive en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré, après expiration des délais légaux d'exhumation.

### **Retour des membres de la famille**

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport retour (en train 1ere classe ou en avion classe économique et les frais de taxi) en France métropolitaine (ou au pays de Domicile de l'Assuré) jusqu'au lieu d'inhumation, des autres ASSURES se trouvant sur place s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

### **Reconnaissance de corps et formalités administratives**

Dans le cas où des raisons administratives imposeraient une inhumation provisoire ou définitive sur place, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport aller et retour (en train 1ère classe ou en avion classe économique) d'un membre de la famille pour se rendre de son domicile en France métropolitaine (ou dans un autre pays où résidait l'Assuré), jusqu'au lieu d'inhumation, ainsi que son séjour à l'hôtel.

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit avec un maximum de 2 nuits.

### **Retour prématuré en cas de décès d'un membre de la famille**

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage afin d'assister aux obsèques d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct, frère, sœur), TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport (en train 1ere classe ou en avion classe économique et les frais de taxi) de l'ASSURE depuis le lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou dans un autre pays si l'Assuré y a élu son Domicile.

## **3. ASSISTANCE VOYAGE**

### **Avant le voyage**

#### **CONSEILS VIE QUOTIDIENNE**

Du lundi au vendredi, de 9h00 à 21h00 (sauf jours fériés), sur simple appel téléphonique, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE communique à l'ASSURE les renseignements qui lui sont nécessaires dans les domaines suivants:

- Aéroports
- Compagnies aériennes
- Trains du monde
- Données économiques du pays visité
- Informations administratives
- Ambassades
- Visas
- Formalités police / douane
- Décalage horaire
- Téléphone
- Presse internationale
- Monnaie
- Change des devises
- Restaurants
- Locations de voitures
- Permis international
- Climat, météo
- Santé, hygiène
- Vaccination.

### **Pendant le voyage**

#### **AVANCE DE LA CAUTION PENALE ET PAIEMENT DES FRAIS D'AVOCAT**

Cette garantie est acquise uniquement en dehors du pays de domicile de l'ASSURE.

Si en cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve, l'ASSURE est astreint au versement d'une caution pénale, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE en fait l'avance à concurrence de 10.000 Euros.

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE règle les honoraires d'avocat des représentants judiciaires auxquels l'ASSURE pourrait faire appel à concurrence de 5.000 Euros.

**L'ASSURE s'engage à rembourser l'avance faite au titre de la caution pénale dans un délai de trente jours à compter de la restitution de cette dernière par les autorités.**

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans le pays d'origine de l'ASSURE, par suite de faits survenus à l'étranger.

Les infractions intentionnelles n'ouvrent pas droit aux prestations « Avance de caution pénale » et « Paiement des honoraires d'avocat ».

#### **RETOUR ANTICIPE**

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage en cas de dommages matériels importants survenus à son domicile, détruit à plus de 50 % et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend



en charge le transport (en train 1ère classe ou en avion classe économique + frais de taxi) de l'ASSURE afin de lui permettre de regagner son domicile.

#### **FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE**

Nous prenons en charge, à hauteur de **5 000 € TTC** par évènement, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de recherche et de secours en mer et en montagne nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche

#### **SECOURS SUR PISTES BALISEES**

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident sans limitation de montant. Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge.

**Toutefois, pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'évènement avant la fin du séjour, de la station même.**

#### **TRANSMISSION DE MESSAGES**

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE transmet les messages de caractère privé, destinés à l'ASSURE lorsqu'il ne peut être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation ou laissés par lui à l'attention d'un membre de sa famille.

#### **ENVOI DE MEDICAMENTS**

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE prend toute mesure pour assurer l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, suite à un évènement imprévisible, il est impossible à l'ASSURE de se les procurer ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'ASSURE

#### **ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DES PAPIERS OU DES MOYENS DE PAIEMENT**

Lors d'un déplacement, en cas de perte ou de vol de papiers, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE apporte un conseil dans les démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement de papiers, etc...).

En cas de vol ou de perte des moyens de paiement (carte de crédit, chéquier), TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE accorde, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, une avance de fonds dont le montant maximum est fixé à 2.300 Euros afin de faire face à des dépenses de première nécessité

#### **Aide-ménagère (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie) (Contrat Mutuaide 7010)**

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

#### **Livraison de courses ménagères (uniquement en cas d'épidémies ou de pandémie) (Contrat Mutuaide 7010)**

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

#### **Soutien psychologique suite à rapatriement (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie) (Contrat Mutuaide 7010)**

En cas de traumatisme important suite à un évènement à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre à votre retour au domicile, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels .

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

#### **Prise en charge d'un forfait téléphonique local (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie) (Contrat Mutuaide 7010)**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes mis en quarantaine. Nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

#### **Valise de secours (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie) (Contrat Mutuaide 7010)**

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quarantaine ou de votre hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties

#### LIMITES D'INTERVENTION DE TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE et/ou MUTUAIDE ASSISTANCE

##### Sont exclus :

- Toute consultation juridique personnalisée ou tout examen de cas particulier,
- Toute aide à la rédaction d'actes,
- Toute prise en charge de litige,
- Toute prise en charge de frais, rémunération de services,
- Toute avance de fonds autres que celles définies
- Tout conseil ou diagnostic en matière médicale.

Concernant le domaine particulier de renseignements financiers, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE ne pourra procéder à aucune étude comparative sur la qualité des contrats, services, taux pratiqués par les établissements financiers, et exclut toute présentation ou exposé d'un produit particulier.

En aucun cas, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE n'exprimera, en réponse à une question mettant en jeu le droit et sa pratique, un avis personnel ou un conseil fondé sur les règles juridiques de nature à permettre à la personne qui reçoit le renseignement de prendre une décision.

Les réponses ne feront pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.

#### 4. EXCLUSIONS

##### Sont exclus :

- Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées.
- Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance.
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.
- Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la trente-sixième semaine de grossesse.
- Les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool.
- Les conséquences de tentative de suicide.
- Les dommages provoqués intentionnellement par un ASSURE ou ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense.
- Les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation de l'ASSURE en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.
- Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de pratiques non autorisées par les autorités locales.
- Les conséquences de radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome.
- Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique.
- Les conséquences d'émeutes, de grèves, de pirateries, lorsque l'ASSURE y prend une part active.
- Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes et ouragans

##### L'assureur ne garantit pas :

- Les conséquences de la faute intentionnelle des personnes physiques ayant la qualité d'assuré.
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par les attentats, la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non (article L.121-8 du Code des Assurances). Il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère. Il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile.
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par tremblements de terre, raz de marée, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes.

Toutefois, pour ce qui concerne les dommages aux biens, sont garantis les effets des catastrophes naturelles conformément aux articles L.125-1 à L.125-6 du Code des Assurances.

- Les dommages ou aggravation des dommages causés par :
  - des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome
  - tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif
  - toute autre source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope)
- Les amendes, impôts, redevances, taxes et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'assuré.
- Les faits générateurs, dommages ou pertes financières dont l'assuré a connaissance lors de la souscription du contrat comme étant susceptibles d'en entraîner l'application.

Outre les exclusions ci-dessus et pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger, ne sont pas couverts :

- Les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise de la garantie.
- Les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication nette et imprévisible.
- Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer ou dans le pays du Domicile de l'ASSURE, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenu en France ou dans tout autre pays.
- Les frais de cure thermale, héliomarine, de séjour en maison de repos, les frais de rééducation.

La responsabilité de TOKIO MARINE HCC et/ou MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

## 5. DISPOSITIONS GENERALES EN ASSISTANCE

### ENGAGEMENTS FINANCIERS DE TOKIO MARINE ASSISTANCE OU MUTUAIDE ASSISTANCE

L'organisation par l'ASSURE ou par son entourage de l'une des prestations d'assistance énoncées ci-avant ne peut donner lieu au remboursement que si TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE OU MUTUAIDE ASSISTANCE a été prévenu préalablement.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE OU MUTUAIDE ASSISTANCE aurait engagés pour organiser le service. Lorsque TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE OU MUTUAIDE ASSISTANCE doit organiser le retour prématuré de l'ASSURE en France métropolitaine (ou dans son pays de Domicile) il peut lui être demandé d'utiliser son titre de voyage.

Lorsque TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE OU MUTUAIDE ASSISTANCE a assuré à ses frais le retour de l'ASSURE, il est demandé à celui-ci d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés et de reverser le montant perçu à TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE OU MUTUAIDE ASSISTANCE sous un délai maximum de trois mois suivant la date de retour.

Seuls les frais complémentaires à ceux que l'ASSURE aurait dû normalement engager pour son retour au Domicile, sont pris en charge par TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE OU MUTUAIDE ASSISTANCE

Lorsque TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE OU MUTUAIDE ASSISTANCE a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.

En cas de prise en charge de séjour à l'hôtel, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE OU MUTUAIDE ASSISTANCE ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués dans le Tableau de garantie, à l'exclusion de tous autres frais.

#### **LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE**

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE OU MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des prestations d'assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme-représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

#### **MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES**

**Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement par l'ASSURE (ou toute personne agissant en son nom) par tous les moyens précisés ci-après :**

- soit par téléphone : de France 01 48 82 62 35      de l'étranger (33) 1 48 82 62 35
- soit par télécopie : de France 01 45 16 63 92      de l'étranger (33) 1 45 16 63 92

**En cas d'épidémie ou de pandémie : toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement par l'ASSURE (ou toute personne agissant en son nom) par tous les moyens précisés ci-après :**

- soit par téléphone : de France 01 48 82 62 80      de l'étranger (33) 1 48 82 62 80
- soit par télécopie : de France 01 45 16 63 92      de l'étranger (33) 1 45 16 63 92

**LES CONDITIONS GENERALES EN ANNULATION CAS IMPREVUS, BAGAGES, INTERRUPTION DE SEJOUR, RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE, FERMETURE D'AEROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES**

**CONTRAT TOKIO MARINE HCC N° FR010600TT  
ET CONTRAT MUTUAIDE N°7010**

Attention, veuillez vérifier les garanties que vous avez souscrites

LES GARANTIES EN ASSURANCE	MONTANTS
<p><b>ANNULATION DE VOYAGE :</b></p> <p><b>Annulation classique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maladie grave (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie déclaré dans les 30 jours précédant le départ), accident grave, décès de l'assuré, et des membres de sa famille jusqu'au second degré (y compris rechute, aggravation de maladie)</li> <li>Complications de grossesse,</li> <li>Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation supérieure à 4 jours,</li> <li>Contre-indication et suite de vaccination</li> <li>Licenciement économique,</li> <li>Préjudice grave au domicile, à la résidence secondaire ou aux locaux professionnels,</li> <li>Domages graves au véhicule de l'Assuré,</li> <li>Convocation à un examen de rattrapage (universitaire uniquement),</li> <li>Convocation devant un tribunal en tant que juré d'assises, expert, ou en vue de l'adoption d'un enfant,</li> <li>Refus de visa</li> <li>Détérioration ou perte du passeport de l'Assuré</li> <li>Retard de livraison du passeport</li> </ul> <p><b>Franchise</b></p> <p><b>Annulation en cas d'épidémie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température</li> <li>Annulation pour cas contact déclaré dans les 7 jours précédant le départ</li> </ul> <p><b>Franchise</b></p>	<p><b>Selon conditions du barème des frais d'annulation</b></p> <p><b>6 000 €Maxi /personne</b> <b>40 000 €/événement</b></p> <p><b>30 €/personne</b></p> <p><b>20% du sinistre avec un minimum de 100€ par personne</b></p>
<p><b>BAGAGES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En cas de détérioration, destruction ou de vol Dont objets de valeurs</li> </ul> <p><b>Franchise</b></p>	<p><b>Limitation de garantie</b></p> <p><b>1200 €/personne</b> <b>600€</b> <b>40 €/dossier</b></p>
<p><b>INTERRUPTION DE SEJOUR</b></p> <p>Suite à rapatriement de l'assuré ou retour anticipé (remboursement au prorata temporis)</p> <p><b>Franchise</b></p>	<p><b>Maxi 1 500 €/personne</b> <b>40 000 €/événement</b> <b>30 €/personne</b></p>
<p><b>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE</b></p> <p>Domages corporels, matériels et immatériels Dont dommages matériels et immatériels consécutifs</p> <p><b>Franchise</b></p>	<p><b>Limitation de garantie</b></p> <p><b>4 500 000 €</b> <b>450 000 €</b> <b>75 €/dossier</b></p>
<p><b>FERMETURE D'AEROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES</b></p> <p>Frais de prolongation de séjour</p> <p><b>Franchise</b></p> <p>Préacheminement Frais de liaison</p>	<p><b>80 €/personne/jour, max 5 jours</b> <b>24 heures</b></p> <p><b>Maximum 100 €/personne</b> <b>Maximum 100 €/personne</b></p>

## QUELQUES CONSEILS

- ✓ Le délai maximum autorisé par l'assureur, entre la date du sinistre et la date d'annulation, est de 5 jours.
- ✓ N'oubliez pas d'annuler auprès de votre agence de voyage et auprès de l'Assureur, dès l'apparition des premiers symptômes en cas de maladie et pour tout autre sinistre, dès la survenance de celui-ci.
- ✓ Pour un dossier « sinistre bagages », il faut impérativement un certificat d'irrégularité remis par le transporteur et un dépôt de plainte en cas de vol.
- ✓ En cas de maladie, accident, blessure, l'interruption de séjour ne peut être prise en compte qu'en cas de rapatriement décidé par l'Assisteur.

## DEFINITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES D'ASSURANCE

- ✓ **Accident grave** : Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime provenant d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- ✓ **Assuré** : Les personnes dont le domicile fiscal se situe dans l'Espace Economique Européen (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion.
- ✓ **Hospitalisation** : séjour de plus de 24 heures dans un établissement hospitalier, ou, séjour de moins de 24 heures en cas d'intervention chirurgicale avec anesthésie générale
- ✓ **Maladie grave** : Toute altération de santé constatée par une autorité médicale compétente interdisant de quitter la chambre et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et entraînant une prescription médicale.
- ✓ **Membre de la famille au second degré** : Par membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou concubin vivant sous le même toit, un enfant (légitime, naturel ou adopté), un frère ou une soeur, le père, la mère, un des beaux-parents, un des petits-enfants ou un des grands-parents, les beaux-frères et les belles-soeurs, les gendres et belles-filles.
- ✓ **Epidémie** : Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.
- ✓ **Pandémie** : Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.
- ✓ **Quarantaine** : Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

## 1. ANNULATION

### OBJET DE LA GARANTIE

ASSUR-TRAVEL indemniserà l'assuré résident européen, du dédit qu'il devra verser ou des arrhes qu'il devra abandonner à l'Agence auprès de laquelle il a souscrit le voyage, en cas d'annulation de son engagement avant le départ (à l'exclusion de la prime d'assurance, des frais de dossier et de visa) :

La garantie s'exerce si l'assuré ne peut pas partir pour l'une des raisons suivantes :

#### **Annulation classique :**

- Maladie grave (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), accident grave ou décès (y compris aggravation ou rechute d'une maladie préexistante ou chronique) :
  - de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, ou de toute personne qui vous est liée par un PACS
  - d'un membre de sa famille au second degré
  - de la personne handicapée vivant sous le toit de l'assuré
  - de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs
  - du tuteur de l'assuré
  - de la personne voyageant avec l'assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription.(maximum 4 personnes, assurés inclus)

*Si la personne (maximum quatre personnes) qui était inscrite au même voyage que l'assuré, qui devait voyager avec lui et qui était assurée par le même contrat d'assurance, désire annuler, nous prendrons en charge ses frais d'annulation. La garantie ne fonctionne que si le motif d'annulation est garanti par le*

*contrat d'assurance et que la souscription de l'assurance ait été effectuée par tous les participants.*

*Attention, si, l'assuré reste seul pour voyager, et se voit majorer du tarif chambre individuelle, ce surcoût sera pris en charge par l'assureur dans la limite du montant des indemnités qui auraient été versées en cas d'annulation. La garantie ne fonctionne que si le motif d'annulation est garanti par le contrat d'assurance et que la souscription de l'assurance ait été effectuée par tous les participants.*

**La maladie, l'accident ou leur aggravation devra être survenu après la date d'inscription au voyage.**

En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

**L'annulation pour le décès d'un proche parent jusqu'au 2ème degré ne sera prise en compte que si le décès a lieu dans le mois précédant le départ.**

**De plus, nous n'interviendrons jamais si la personne était hospitalisée au moment de l'inscription au voyage.**

**Nous garantissons aussi les frais d'annulation pour :**

- Complications imprévisibles de grossesse à condition que l'assurée ne soit pas enceinte de plus de trois mois lors de l'inscription du voyage
- Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation de plus de 4 jours,
- Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré.
- Licenciement économique de l'Assuré ou celui de son conjoint à condition que la procédure ne soit pas engagée le jour de l'inscription au voyage
- Préjudice grave (vol, incendie, dégât des eaux, éléments naturels) à la résidence principale, secondaire ou aux locaux professionnels de l'assuré, détruits à plus de 50% et nécessitant impérativement la présence de l'Assuré le jour du départ
- Dommages graves au véhicule de l'Assuré, dans les 48 heures qui précèdent le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur son lieu de séjour ou à l'aéroport
- Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage (universitaire uniquement), à condition que l'examen de rattrapage soit prévu pendant les dates du voyage et que l'échec n'ait pas été connu au moment de l'inscription au voyage
- Convocation devant un tribunal en tant que juré d'assises, expert, ou en vue de l'adoption d'un enfant. La garantie s'exerce à condition que la date de la convocation n'ait pas été connue le jour de l'inscription au voyage et que la date coïncide avec la période de votre voyage,
- Refus de visa par les autorités du pays visité sous réserve que la demande ait été faite au moins un mois avant la date de départ et qu'aucune demande déposée au préalable n'ait été refusée par ces mêmes autorités,
- Détérioration ou perte du passeport de l'Assuré, (voie postale, coursier, consulat) dans les 48 heures précédant le départ indispensable au voyage, sous réserve que les démarches pour le renouvellement aient été effectuées immédiatement,
- Retard de livraison du passeport de l'Assuré par voie postale sous condition que la demande de passeport a été adressé à la Mairie ou à la Préfecture, au moins un mois avant le départ en voyage de l'Assuré.
- L'Assuré devra fournir à l'Assureur l'attestation de dépôt auprès de la Mairie ou de la Préfecture.

**FRANCHISE Annulation classique : 30 €/personne**

**Le montant des franchises et des plafonds sont mentionnées dans le tableau des garanties**

**Annulation en cas d'épidémies :**

**Nous garantissons aussi les frais d'annulation pour :**

- Refus d'embarquement suite à une prise de température de l'Assuré à son arrivée à l'aéroport de départ, (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

- Le fait pour l'assuré d'être déclaré « cas contact » dans les 7 jours précédant le départ. L'assuré devra fournir un justificatif émis par la CPAM ou l'ARS le déclarant « cas contact » ainsi que le résultat du test PCR ou équivalent. En l'absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible.

#### **FRANCHISE Annulation en cas d'épidémie : 20% du sinistre avec un minimum de 100€ par personne**

Le montant des franchises et des plafonds sont mentionnées dans le tableau des garanties

#### **LES EXCLUSIONS**

- La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, à l'organisation matérielle ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.
- Le fait que la destination géographique du voyage soit déconseillée
- L'obligation d'ordre professionnel (sauf en cas d'annulation par le tiers du rendez-vous avec l'assuré et sous réserve de fournir à l'Assureur une attestation émanant du directeur de l'entreprise visitée),
- La fécondation in vitro, sa préparation, son traitement et ses conséquences
- Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme
- L'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente
- Les maladies psychiques, mentales ou nerveuses qui n'entraînent pas d'hospitalisation supérieure à 4 jours
- Ne sont jamais garanties, les annulations consécutives à une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'un début, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation, dans le mois précédant l'inscription au voyage
- Les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour, sauf si l'assuré dispose à l'inscription d'un certificat médical confirmant que son état est stable et qu'il est apte à voyager.
- L'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat
- Les traitements esthétiques, une cure
- Tous les actes intentionnels à l'origine de l'annulation, le suicide, la tentative de suicide, l'automutilation
- Tout motif qui mène à l'annulation et qui était connu au moment de l'inscription au voyage
- Les épidémies et les pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, la pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles visées par la loi 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée,
- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, attentat, émeutes, tout effet d'une source de radioactivité
- Les accidents résultant de la désintégration du noyau atomique ou occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques ou tout autre cataclysme
- La contre-indication du vol aérien
- Un oubli de vaccination
- La non-présentation des documents indispensables au voyage, tels que passeport\*(\*sauf en cas de vol), visa, titres de transport, carnet de vaccination.
- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause
- La défaillance financière, la responsabilité du voyageur ou du transporteur
- Les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation
- Les pannes mécaniques survenues au véhicule de l'assuré

#### **OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

L'assuré ou ses ayants droit sont tenus d'avertir l'agence de voyages et l'assureur, dans un délai de 5 jours ouvrés, à compter de la survenance de l'évènement.

En cas d'annulation pour raison médicale, l'impossibilité de voyager est constatée par toute autorité médicale compétente qui établit un certificat de contre-indication à voyager. A compter de cette date, l'assuré dispose de 5 jours pour effectuer sa déclaration.

L'Assuré ou ses ayants droit s'engagent à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur sur le sinistre, notamment :

- Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage, indiquant la formule d'assurance souscrite
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage,
- L'original du questionnaire médical dûment complété par le médecin,



- Un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses ou autres examens pratiqués. A cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de la Compagnie ou prendre toute disposition pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé votre annulation, soit libéré du secret médical,
- Le certificat de décès post mortem, en cas d'annulation pour ce motif,
- Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille, ...) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'assuré,
- Pour les assurés ayant souscrits la garantie « complémentaire CB Haut de gamme » : la lettre d'indemnisation ou la lettre de refus émise par l'assureur Carte bancaire.
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation,
- Les factures acquittées (billets d'avion, etc.),
- Tout autre document que l'assureur juge nécessaire pour instruire du dossier.

En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

L'assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin contrôleur de l'assureur.

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

## 2. BAGAGES

### OBJET DE LA GARANTIE

**Cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs.**

Les objets sont garantis contre la destruction, la disparition ou la détérioration résultant d'un vol, d'un incendie, d'une perte ou d'un endommagement pendant le transport.

Par bagage, il faut entendre les sacs de voyage et les valises.

Les objets de valeur tels que bijoux, perles fines, pierres précieuses, fourrures, montres, appareils photographiques, cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction ne sont indemnisés qu'à concurrence de 600 € uniquement en cas de vol et seulement lorsqu'ils sont portés, utilisés, remis en consigne ou à un transporteur contre récépissé.

### LES EXCLUSIONS

- **Les dommages ou avaries provenant d'un vice propre de la chose assurée, de l'usure ou de la vétusté ou dus aux influences atmosphériques (soleil, pluie, etc.) lorsque les bagages sont sous votre garde,**
- **Tous les dégâts d'ordre mécanique, électrique ou électronique qui entraînent le non fonctionnement ou le dérèglement de tout appareil ou accessoire,**
- **Les espèces, cartes de crédit, cartes magnétiques ou à mémoire, billets de transport, les papiers d'identité, les titres de toute nature, les marchandises, les documents enregistrés sur bandes ou films, les CD, les DVD, les instruments de musique, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections, les échantillons, les clés, les jeux, les téléphones portables, les ordinateurs portables, tout matériel à caractère professionnel, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, lentilles de contact, les médicaments, le matériel de sport, les prothèses et appareillages de toute nature, le maquillage, les denrées alimentaires, les alcools, les briquets et stylos, les produits de beauté, les parfums,**
- **Les dommages causés aux objets fragiles,**
- **Les dommages causés par le transport de liquides, marchandises ou substances explosives, incendiaires ou corrosives telles que phosphore, essence, colorants, vernis, produits décapants ou résultant de l'influence de la température ou de la lumière,**
- **Les saisies, confiscations ou mises sous séquestre par la Douane ou par Autorité de Police,**
- **Les rayures d'objectifs,**
- **Les griffures ou égratignures survenant aux bagages pendant le transport,**
- **Les vols ou destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire**
- **Les vols de toute nature ou destructions en camping, ou dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques**

- La perte ou le vol des bagages de l'assuré, consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire, le fait de laisser ses bagages dans un lieu ouvert au public sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur d'un véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès,
- Le vol des bagages se trouvant dans un véhicule automobile stationnant hors d'un garage fermé, public ou privé, entre 22 heures et 7 heures du matin,
- Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou à un hôtelier
- Les dommages ou vols dont l'origine est une faute intentionnelle de l'assuré, des membres de sa famille ou des personnes l'accompagnant
- Les accidents occasionnés par la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes, les mouvements populaires, un attentat,
- Les accidents résultant de l'explosion d'un engin ou partie d'engin destiné à exploser par suite de transmutation du noyau de l'atome

Suivant les termes de l'article L. 121-1 al. 1 du Code des Assurances, « l'indemnité due par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre ». L'indemnité versée par l'assureur ne peut en aucun cas devenir source d'enrichissement pour l'assuré. Une décote est donc appliquée sur la valeur d'achat par l'imputation annuelle d'un taux de vétusté de 10%.

### OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'agence de voyages dans les cinq jours (48 heures en cas de vol) à partir du jour où ils en ont eu connaissance sauf cas fortuit ou de force majeure. Le dépôt de plainte, dans ce cas, doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur.

#### Justificatifs à fournir à l'assureur :

- Le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur
- Le dépôt de plainte en cas de vol
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'assuré
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés

### Recours

Notre garantie venant en complément d'autres garanties accordées par ailleurs, il appartient à l'assuré de mener à bien le recours auprès de la Compagnie aérienne ou de tout autre organisme responsable du dommage.

Vous serez indemnisé sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. L'Assuré est tenu de prendre, avant tout, les mesures de nature à restreindre le dommage et de le faire constater par les autorités compétentes. Les bagages détériorés en cours de voyage devront faire l'objet d'un constat et d'un procès-verbal établi par l'entreprise de transport avant d'être accepté par l'Assuré. Si celui-ci ne découvre les dommages qu'après la livraison, il devra sommer, dans les trois jours, ladite entreprise d'établir constat et procès-verbal : en cas de refus de constat, l'Assuré doit notifier sa protestation dans les trois jours.

En outre, en cas de vol commis dans un véhicule automobile, un constat des effractions relevées sera établi par les autorités de police ou le représentant de l'Assureur

Toutes preuves à l'appui de la réclamation pourront être exigées (existence et valeur des objets et importance du préjudice) ainsi qu'un inventaire des objets mentionnant leur valeur.

Si les objets perdus ou volés sont récupérés en tout ou partie avant le paiement de l'indemnité, l'Assuré devra en reprendre possession et l'Assureur ne sera tenu qu'au paiement des pertes définitives et éventuellement des détériorations subies. Si les objets sont récupérés après paiement de l'indemnité, l'Assuré aura la faculté d'en reprendre possession moyennant remboursement de l'indemnité sous déduction des détériorations éventuellement subies à condition d'en faire la demande dans le délai d'un mois à dater du jour où il aura été avisé de la récupération. Dans les deux cas, l'Assuré aura droit au remboursement par l'assureur, des frais qu'il aura raisonnablement engagés en vue de la récupération desdits objets.

**FRANCHISE : 40 €/dossier**

**Le plafond des garanties et les franchises sont indiqués dans le tableau des garanties**

### 3. INDEMNITE D'INTERRUPTION DE SEJOUR

#### OBJET DE LA GARANTIE

Si l'Assuré doit interrompre son voyage pour l'un des motifs suivants :

- ✓ Rapatriement médical de l'Assuré ou celui d'un membre de sa famille ou de son compagnon de voyage,
- ✓ Retour anticipé de l'Assuré par suite de maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de la Compagnie d'Assistance) ou décès d'un membre de sa famille

**Dans ce cas est remboursée, au prorata temporis, la partie du séjour non effectuée.**

**Cette indemnité sera calculée à partir du lendemain de la date du rapatriement effectué par l'Assisteur.**

L'indemnité ne pourra en aucun cas excéder le montant de son voyage selon le montant fixé aux Conditions Particulières.

**Cette garantie ne s'applique pas à la billetterie de transport.**

**FRANCHISE : 30 €/personne**

**Le plafond des garanties et la franchise sont indiqués dans le tableau des garanties**

#### OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'assureur et à l'agence de voyages dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Votre dossier devra comporter les documents suivants :**

- La facture d'achat du voyage,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause du retour anticipé,
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du rapatriement ou du retour anticipé et son motif.

#### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE INTERRUPTION DE SEJOUR

**Outre les exclusions générales, ne sont jamais garantis :**

- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, attentats émeutes, tout effet d'une source de radioactivité.
- Les interruptions de séjour ayant pour origine un évènement connu au moment du départ du voyage.
- L'hospitalisation de l'Assuré

### 4. RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

#### RAPPEL

- **Domme corporel** : Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent,
- **Domme matériel** : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal,
- **Domme immatériel consécutif** : Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis,
- **Fait dommeable** : Fait qui constitue la cause génératrice du domme,
- **Franchise absolue** : La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur.

La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur,

- **Pollution accidentelle** : L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un évènement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive,
- **Réclamation** : Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un domme ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur,
- **Responsabilité civile** : Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le domme qu'elle a causé à autrui,

- **Sinistre** : Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique,
- **Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré,
- **Véhicule terrestre à moteur** : Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

## OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel dans le cadre de la mission.

**Cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs.**

## DÉFENSE

En cas d'action mettant en cause une responsabilité relevant des garanties du contrat, l'Assureur défend l'Assuré dans toute procédure concernant également les intérêts de l'Assureur.

La garantie est engagée lorsque les dommages et intérêts réclamés excèdent le montant de la franchise.

L'Assureur dirige la défense de l'Assuré en ce qui concerne les intérêts civils. Il a la faculté d'exercer les voies de recours lorsque l'intérêt pénal de l'Assuré n'est pas ou n'est plus en cause (avec l'accord de l'Assuré dans le cas contraire).

La prise de direction de la défense de l'Assuré ne vaut pas renonciation pour l'Assureur à se prévaloir de toute exception de garantie dont il n'a pas connaissance au moment de cette prise de direction.

Les frais de défense sont à la charge de l'Assureur, sans imputation sur le montant de garantie des dommages correspondants.

Si le montant de dommages et intérêts dépasse le plafond de garantie correspondant, l'Assureur prend en charge les frais de défense au prorata du montant de garantie par rapport au montant de l'indemnité due au tiers lésé.

## EXCLUSIONS SEPCIFIQUES A LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

En plus des exclusions générales ne sont jamais garanties :

- Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré,
- Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages,
- Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes,
- Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil),
- L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré,
- Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
  - par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope),
- Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb,
- Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements,
- Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada : les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
- Les dommages de pollution,
- Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré à la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte),
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant,
- Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente,
- Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable à la garde, l'usage ou le dépôt,

- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage,
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale,
- Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse,
- Les dommages causés par les animaux autres que domestiques,
- Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux),
- Les conséquences de l'organisation de compétitions sportives, de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive, de la pratique de sports aériens ou nautiques.

*Il est précisé que pour tout sinistre survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise.*

#### **PÉRIODE DE GARANTIE**

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, 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.

#### **MONTANTS DES GARANTIES**

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable.

La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date.

**Le montant de la garantie est fixé tel que ci-après :**

- Dommages corporels, matériels et immatériels : 4 500 000 € par sinistre  
Dont Dommages matériels et immatériels consécutifs : 450 000 € par sinistre avec une **franchise absolue de 75 € par dossier**.
- Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives.
- Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives : Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause.

**Franchise : 75 € par dossier**

#### **OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'Agence de voyage dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure

### **5. FERMETURE D'AÉROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES**

#### **OBJET**

Si, par suite d'une fermeture d'aéroport résultant des conséquences d'une catastrophe naturelle, les assurés se retrouvent dans l'impossibilité totale de revenir dans leur pays d'origine ou ne peuvent voyager suite à l'annulation de leur vol, La Compagnie prendra en charge **soit** :

- Au Retour, le remboursement des frais de séjour au-delà de la date de retour prévue pour cause de fermeture de l'aéroport suite à une décision des autorités compétentes, à la condition que cette fermeture ait été inconnue au moment du départ, pour un montant maximum de 80 € TTC par personne et par jour à partir du deuxième jour (franchise de 24 heures) pour un maximum de 5 jours consécutifs remboursés uniquement sur présentation des justificatifs au retour pour les prestations d'hébergement, de nourriture ainsi que pour les produits de première nécessité,
- A l'Aller, le remboursement total ou partiel en fonction du barème de pénalité du montant du préacheminement si le voyage est annulé ou reporté pour cause de fermeture d'aéroport suite à une catastrophe naturelle et si aucune modalité de remboursement n'est prévue dans ce cas par le prestataire du préacheminement avec un maximum de 100 € TTC par personne,
- Au Retour, le remboursement des frais de liaison en cas de retour en France dans un aéroport différent de celui prévu initialement pour le séjour sur présentation d'un justificatif pour un montant maximum de 100 € TTC par personne.

**La Compagnie n'effectuera aucun remboursement pour tout dossier inférieur à 20 € TTC par personne.**

## OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

DANS TOUS LES CAS L'ASSUREUR AURA IMPÉRATIVEMENT BESOIN DES ÉLÉMENTS SUIVANTS POUR ÉTABLIR LE DOSSIER :

- Le numéro d'identification de l'Assuré et le N° de contrat,
- Une copie de la Demande d'adhésion au présent contrat indiquant la souscription à l'extension,
- Une copie du bulletin d'inscription au Voyage,
- Les justificatifs des frais d'hébergement, de nourriture et d'achats effets de première nécessité,
- Facture du préacheminement indiquant l'impossibilité de remboursement partiel ou total de la prestation,
- Justificatif des frais de liaisons de l'aéroport d'arrivée à l'aéroport prévu pour le voyage initial et document indiquant quel était l'aéroport d'arrivée initial.

**Définition d'une catastrophe naturelle :** 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.

**Définition d'une fermeture d'aéroport :** Fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou de destination empêchant l'assuré de partir ou de revenir dans son pays de domicile dans le cadre de son voyage pour une durée supérieure à 24 heures consécutives.

## 6. EXCLUSIONS GÉNÉRALES À TOUTES LES GARANTIES

L'assureur ne garantit pas :

- Les conséquences de la faute intentionnelle des personnes physiques ayant la qualité d'assuré.
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non (article L.121-8 du Code des Assurances). Il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère. Il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile.
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par tremblements de terre, raz de marée, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes.  
Toutefois, pour ce qui concerne les dommages aux biens, sont garantis les effets des catastrophes naturelles conformément aux articles L.125-1 à L.125-6 du Code des Assurances.
- Les dommages ou aggravation des dommages causés par :
  - des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome
  - tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif
  - par toute autre source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope)
- Les amendes, impôts, redevances, taxes et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'assuré.
- Les faits générateurs, dommages ou pertes financières dont l'assuré a connaissance lors de la souscription du contrat comme étant susceptibles d'en entraîner l'application.
- Attentats, actes de terrorisme, de sabotage (qu'il s'agisse d'actions ou de menaces), ou conséquences de l'application du plan Vigipirate en France, ou de plan comparable mis en place dans tout autre pays, ou conséquences de toutes mesures prises par les autorités compétentes, à titre préventif, pour éviter de tels événements, ainsi que de tout retrait d'autorisation administrative liée à ces mêmes causes,
- Sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout voyage (ou déplacement) à destination de, ou effectué dans, ou en traversant les pays suivants : Afghanistan, Libéria, Cuba ou Soudan,
- Les conséquences :
  - de l'organisation de compétitions sportives ;
  - de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
  - de la pratique de sports aériens ou nautiques.

Il est précisé que pour tous sinistres survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise

- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles.

## DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE

**Les assurances doivent être souscrites le jour même de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans les conditions d'annulation de votre contrat de voyage.**

**La prime d'assurance, même en cas de non réalisation du séjour, n'est jamais remboursable, sauf en cas d'annulation du fait du Tour opérateur pour cause de manque de participants.**

• **Assureur :**

Tokio Marine HCC est le nom commercial de Tokio Marine Europe S.A., société membre du Groupe Tokio Marine HCC. Tokio Marine Europe S.A. est agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg et contrôlée par le Commissariat aux Assurances (CAA). Enregistrée au Registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le No. B221975, son siège social est situé au 33 rue Sainte Zithe, L2763, Luxembourg. Capital social de 1 000 000 USD. Tokio Marine Europe S.A. (succursale en France) 36, rue de Châteaudun - 75009 Paris, est enregistrée au RCS de Paris sous le No B 843 295 221, TVA FR 60 843 295 221, agissant en conformité avec les règles françaises du code des assurances.

Conformément au Code des Assurances (article L 112-4) il est précisé que la compagnie TOKIO MARINE EUROPE S.A. est contrôlée par le Commissariat aux Assurances situé au 7, boulevard Joseph II, L - 1840 Luxembourg, Grand Duché de Luxembourg.

Pour les garanties Epidémies ou Pandémies en Assistance et en Assurance, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy-le-Grand Cedex– S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

• **Assuré:**

Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal dans l'Espace Economique Européen (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion.

• **Etendue géographique :**

Les garanties sont valables dans le monde entier.

**SANCTIONS INTERNATIONALES**

**Les présentes garanties sont sans effet :**

**Lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les lois et règlements,**

**Ou lorsque les biens et/ou les activités assurés sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements. »**

• **Subrogation :**

Conformément aux dispositions prévues à l'article L121.12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, à concurrence de l'indemnité payée par lui dans les droits et actions que l'Assuré peut avoir contre les tiers responsables du dommage.

• **Prescription :**

**Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance.**

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

La prescription est interrompue par les causes ordinaires d'interruption (article 2244 du Code Civil), ainsi que dans les cas suivants : désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ; envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception :

- par l'Assureur au Souscripteur pour le paiement d'une cotisation ;

- par le Souscripteur à l'Assureur pour le paiement d'une indemnité.

• **Effets des garanties :**

- **La police prend effet le jour du départ des assurés, sur le lieu de convocation indiqué par la Société adhérente. Les garanties seront acquises pendant toute la durée du voyage ou séjour avec un maximum de 62 jours. Les garanties prendront fin le jour du retour du voyage et sur le lieu de dispersion.**

- **Pour l'assurance « annulation », la couverture prend effet au moment de l'inscription pour le voyage et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance des locaux prévus.**

• **DEMANDE D'INFORMATION**

**Il est convenu qu'à tout moment, l'Assureur se réserve le droit de demander au Souscripteur toute information permettant d'apprécier sa juste valeur, l'évolution du risque lié au contrat.**

**• REMISE DE LA NOTICE D'INFORMATION**

**Conformément à l'article L.141-4 du Code des Assurances, le Souscripteur s'engage à remettre à tout Bénéficiaire du présent contrat, la notice d'information rédigée à cet effet.**

**• Fausses déclarations :**

Même si elles sont sans influence sur le sinistre :

a) **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle à la conclusion du contrat ou en cours de contrat, quand elle change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour les Assureurs, est sanctionnée par la nullité du contrat, dans les conditions de l'article L 113-8 ou L 121.3 du Code des Assurances.**

b) Une omission ou une inexactitude dans la déclaration des circonstances, n'entraîne pas la nullité du contrat si la mauvaise foi de l'assuré n'est pas établie.

Si cette omission ou inexactitude est constatée avant tout sinistre, l'Assureur a la faculté soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de cotisation acceptée par le preneur d'assurance, soit de le résilier.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après sinistre, l'omission ou l'inexactitude est sanctionnée par une réduction de l'indemnité, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés (article L113-9 du Code des Assurances). Le tarif pris pour base de cette réduction est celui applicable soit à la date où le fait aurait dû être porté à la connaissance de l'Assureur s'il s'agit d'une omission, soit à la date où le fait lui a été notifié s'il s'agit d'une inexactitude.

En cas de fraude de l'Assuré ou du Souscripteur, l'intégralité de la prime demeure acquise à l'Assureur.

**• Assurances cumulatives :**

S'il existe d'autres assurances de même nature, contractées sans fraude et accordant les mêmes garanties, pour un même intérêt, chacune de ces assurances produit ses effets dans la limite de ses garanties (article L.121-4 du code).

L'indemnité ne peut excéder le montant du dommage, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite (article L.121-1 du code).

Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'Assureur de son choix.

La contribution de chacun des Assureurs est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité que l'Assureur aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque Assureur s'il avait été seul.

**• Fichiers informatiques :**

Dans le cadre de votre relation avec la société de courtage Assur Travel pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser dans le cadre de contentieux, pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, afin de se conformer à une réglementation applicable, ou pour l'analyse de tout ou partie des données vous concernant collectées au sein de notre société, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours en tant qu'assuré. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées à nos assureurs partenaires, et autres partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise préconisées par Assur Travel.

Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités.

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique). Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat. Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des



données pour exercer vos droits par email : dpo@assur-travel.fr) ou par courrier à ASSUR TRAVEL à l'attention du DPO, 99 rue Parmentier - Zone Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq.

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL par courrier à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

• **Réclamations :**

En cas de difficulté, le Souscripteur consulte le Courtier par l'intermédiaire duquel le contrat est souscrit. Si sa réponse ne le satisfait pas, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

**TOKIO MARINE HCC**  
**36, rue de Châteaudun - 75009 Paris**  
**Tel : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87**  
**Ou**  
**reclamations@tmhcc.com**

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

**LA MEDIATION DE L'ASSURANCE**  
**TSA 50110**  
**75441 PARIS CEDEX 09**

La Médiation de l'assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties d'assistance de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01 45 16 65 59 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr. Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

**MUTUAIDE SERVICE QUALITÉ CLIENTS**  
**126, rue de la Piazza CS 20010**  
**93196 Noisy-le-Grand cedex**

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus. Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

## **IMPORTANT**

**Vous devez OBLIGATOIREMENT annuler dès la survenance d'un problème médical vous atteignant ou atteignant l'un de vos proches, et qui pourrait, de suite ou ultérieurement empêcher votre départ.**

**L'assuré ou ses ayants droit sont tenus d'avertir l'agence de voyages et l'assureur, dans un délai de 5 jours ouvrés, à compter de la survenance de l'évènement.**

**En cas d'annulation pour raison médicale, l'impossibilité de voyager est constatée par toute autorité médicale compétente qui établit un certificat de contre-indication à voyager. A compter de cette date, l'assuré dispose de 5 jours pour effectuer sa déclaration.**

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à son agent de voyages dans les cinq jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.**

Adressez votre dossier "sinistre" à :



**assur-travel**

99 rue Parmentier

Zone d'activité Actiburo

59650 Villeneuve d'Ascq

Tél : 03 20 30 74 12

[contact.gestion@assur-travel.fr](mailto:contact.gestion@assur-travel.fr)

## OBLIGATIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Il est impératif de contacter le service d'assistance avant toute consultation médicale ou hospitalisation. Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Les prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par l'assistant ne donneront droit à aucun remboursement.

### COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

TOKIO MARINE HCC/MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza CS 20010 - 93196 NOISY-LE-GRAND CEDEX

- Par téléphone de France : 01 48 82 62 35
- Par téléphone de l'étranger : 33.1.48.82.62.35 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- Par télécopie : 01 45 16 63 92

En cas de demande d'assistance liée à une épidémie :

- Par téléphone de France : 01 48 82 62 80
- Par téléphone de l'étranger : + 33 1 48 82 62 80
- Numéro de contrat à mentionner : 7010

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance. SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE