CONDITIONS GÉNÉRALES
ET SPÉCIALES

POLICE N°282991

ASSURANCE MULTIRISQUE PERIER VOYAGES

périer voyages

ASSUREVER
assure vos voyages

SOMMAIRE

TABLEAU DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES) 2

PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES 6

GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE 6

DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE 15

ANNULATION DE VOYAGE 15
ANNULATION PROTECTION SANITAIRE 16
VOL MANQUE 18
BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS 18
INTERRUPTION DE SEJOUR 21
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE ET INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE 22
RETOUR IMPOSSIBLE 28
GARANTIE DES PRIX 28

DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE 29

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT 29
RETOUR ANTICIPE 32
ASSISTANCE EN CAS DE DECES 32
ASSISTANCE VOYAGE 33
ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE 34

CONTRAT N° .....

☑ Formule MULTIRISQUE CONFORT

☐ Option GARANTIE DES PRIX

☐ Option PROTECTION SANITAIRE

LA GESTION ADMINISTRATIVE DE CE CONTRAT EST DELEGUEE A ASSUREVER, INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES IMMATRICULE A L'ORIAS SOUS LE NUMERO : 07 028 567 (WWW.ORIAS.FR).

MENTIONS LEGALES ASSUREVER : https://public.assurever.com/Mentions_legales.jpg.

ASSUREVER EST SOUMIS A L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION (ACPR), SITUEE 4 PLACE DE BUDAPEST - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, FRANCE.
LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT, A L'EXCEPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE, SONT REGIES PAR LE CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS.
VOTRE CONTRAT SE COMPOSE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, COMPLETEES PAR VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION. PARMI LES GARANTIES DEFINIES CI-APRES, CELLES QUE VOUS AVEZ CHOISIES FIGURENT DANS VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION, SELON LA FORMULE QUE VOUS AVEZ SOUSCRITE ET POUR LAQUELLE VOUS AVEZ ACQUITTE LA COTISATION CORRESPONDANTE.

LISEZ ATTENTIVEMENT VOS CONDITIONS GENERALES. ELLES VOUS PRECISENT NOS DROITS ET OBLIGATIONS RESPECTIFS ET REPONDENT AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ.

IMPORTANT

En cas de Sinistre susceptible de donner lieu à une annulation, vous devez annuler votre réservation auprès de l'Opérateur de voyage dès que vous en avez connaissance.
Pour bénéficier de la garantie "Annulation de Voyage" ou de toutes autres prestations en Assurance du présent contrat, vous devez nous envoyer votre déclaration de sinistre dans les cinq jours ouvrés suite à la survenance de l'événement à :

ASSUREVER
Service Gestion Clients
TSA 52216
18039 BOURGES CEDEX
Tél. : +33 1 73 03 41 01
Mail : gestion@assurever.com

Pour bénéficier des garanties d'assistance du présent contrat, il est IMPERATIF de contacter les services publics de secours dans un premier temps et de contacter ensuite NEAT Assistance préalablement à toute intervention ou initiative personnelle. Un numéro de dossier vous sera communiqué par NEAT qui se chargera d'examiner votre demande de prise en charge. En l'absence d'accord préalable de NEAT un refus de garantie pourra vous être opposé.

Contact Assistance 24h/24 et 7j/7 : +33 9 78 45 25 64

TABLEAU DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
Annulation de voyage	
Multirisque Confort	• 16 000 € / personne et 40 000 € / événement
• Maladie grave, accident corporel grave ou décès ➥ *Franchise*	• *Sans franchise*
• Annulation en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle survenant à destination • Annulation en cas de faillite de la compagnie aérienne • Annulation en cas de grève du personnel de la compagnie aérienne • Autres causes justifiées	• *Franchise de 50 € / personne*
Vol manqué *Multirisque Confort*	
• Prise en charge d'un nouveau billet d'avion dans le cas d'un départ dans les 24 heures	• Maximum 50 % du montant total de votre forfait initial ou 80 % du montant total de votre vol sec

Bagages et effets personnels *Multirisque Confort*	
• Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport	• 2 000 € / personne et 10 000 € / événement
• Objets précieux	• 50 % du capital garanti
➥ *Franchise uniquement en cas de dommage aux valises*	• *50 € / valise*
• Frais de reconstitution des documents d'identité	• 150 € / évènement
• Retard de livraison des bagages > 12 heures	• Indemnité forfaitaire de 150 € / personne
Interruption de séjour *Multirisque Confort*	
• Frais d'interruption de séjour (suite à un retour anticipé)	• Prorata temporis
• Voyage de compensation (suite à un rapatriement médical)	• Bon d'achat égal à la valeur du voyage initial valable pendant 1 an
Individuelle accident de voyage *Multirisque Confort*	
• Capital décès ou invalidité permanente	• 7 500 € maximum / personne et 70 000 € maximum / événement
Responsabilité civile vie privée à l'étranger *Multirisque Confort*	
• Dommages corporels, matériels et immatériels	• 1 000 000 € maximum / événement
➥ *Franchise*	• *75 € / sinistre*
Retour impossible *Multirisque Confort*	
• Frais de prolongation de séjour	• 10 % du montant du voyage / nuit / personne avec un minimum de 50 € par personne (maximum 5 nuits)
➥ *Franchise*	• *1 nuit*
Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure *Multirisque Confort*	
• Transport / Rapatriement	• Frais réels
• Retour des membres de la famille ou de 2 accompagnants	• Billet retour + taxi
• Présence hospitalisation	• Billet aller-retour et 80 € / jour (maximum 10 jours)
• Prolongation de séjour	• 80 € / jour (maximum 10 jours)
• Accompagnement des enfants	• Billet aller-retour
• Frais médicaux à l'étranger	
• Remboursement complémentaire des frais médicaux	• 150 000 €
• Urgences dentaires	• 160 €
➥ *Franchise frais médicaux et urgences dentaires*	• *30 € / personne*
• Avance sur frais d'hospitalisation	• 150 000 €
Retour anticipé *Multirisque Confort*	
• En cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, de la garde d'enfant ou du remplaçant professionnel	• Billet retour + taxi
• En cas de décès d'un membre de la famille, de la garde d'enfant ou du remplaçant professionnel	• Billet retour + taxi
• En cas de sinistre au domicile	• Billet retour + taxi
• En cas d'attentat survenant à destination	• Billet retour + taxi

Assistance en cas de décès *Multirisque Confort*	
• Transport • Frais liés au transport y compris frais de cercueil • Retour des membres de la famille ou de deux accompagnants	• Frais réels • 2 500 € • Billet retour + taxi
Assistance voyage *Multirisque Confort*	
Avant le voyage • Information Voyage	
Pendant le voyage • Avance de la caution pénale • Prise en charge des honoraires d'avocat • Frais de recherche et de secours en mer et en montagne • Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers • Avance de fonds • Envoi de médicaments	 • 15 000 € • 3 000 € • 7 500 € • 1 500 € • Frais d'envoi
Après le voyage • Mise en relation en cas de sinistre au domicile pendant le séjour avec un serrurier, plombier, société de gardiennage et prise en charge du coût de l'intervention • Hébergement suite à un sinistre au domicile	 • 80 € • 50 € / nuit (maximum 2 nuits)
• Aide-ménagère au domicile après rapatriement si hospi. > 5 jours	• 3 heures

OPTION GARANTIE DES PRIX

Cette garantie vient en complément de la formule Multirisque Confort.

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
Garantie des prix	

• Prise en charge des coûts supplémentaires liés au :
  • Variation du coût du carburant (transport aérien et maritime)
  • Variation du coût des taxes et des redevances aéroportuaires et portuaires
  • Variation du cours des devises
	• 8% du prix du voyage TTC avec un maximum de 200 € / personne et de 4 000 € / contrat

↳ *Seuils de déclenchement*	• *Moyen-courrier : 20 € / personne* • *Long-courrier : 40 € / personne*

OPTION PROTECTION SANITAIRE

Cette garantie vient en complément de la formule Multirisque Confort.

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
Annulation Protection Sanitaire	• 16 000 € / personne et 40 000 € / événement
• Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie • Annulation en cas d'absence de vaccination • Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou à la gare maritime de départ suite à prise de température ➥ *Franchise*	• *30 % du montant des frais d'annulation*
Assistance Protection Sanitaire	
• Téléconsultation avant départ	• 1 appel
• Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)	• Frais réels
• Retour impossible	• 1 000 € maximum par personne et 50 000 € maximum par groupe
• Frais hôteliers suite à retour impossible	• Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)
• Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	• Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)
• Frais médicaux hors du pays de résidence suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou de pandémie	• 150 000 € / personne
➥ *Franchise*	• *30 € / personne*
• Prise en charge d'un forfait téléphonique local	• Jusqu'à 80 €
• Soutien psychologique suite mise en quarantaine	• 6 entretiens par événement
• Valise de secours	• 100 € maximum par personne et 350 € maximum par famille
• Aide-ménagère	• 15 heures réparties sur 4 semaines
• Livraison de courses ménagères	• 15 jours maximum et 1 livraison par semaine
• Soutien psychologique suite à rapatriement	• 6 entretiens par événement

Nonobstant toute disposition contraire figurant dans les conditions de police, avenants, annexes ou certificats, la responsabilité maximale de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations, pertes, coûts ou indemnisations résultant de, se rapportant à, ou liés — directement ou indirectement — à un seul et même Événement ne pourra en aucun cas excéder un montant total cumulé de **deux millions d'euros (2 000 000 €)**.

Ce plafond global s'applique indépendamment :

i. du nombre de personnes assurées concernées ;
ii. du nombre de polices émises ;
iii. de toute division, segmentation ou répartition de groupes sur plusieurs polices ;
iv. du nombre d'intermédiaires ou de distributeurs ;
v. du nombre de contrats en vigueur ; ou
vi. de toute tentative de structuration ou de répartition des expositions au moyen de dispositifs d'assurance distincts.

Aux fins de la présente clause, un « Événement » désigne tout accident, fait générateur, acte, omission, circonstance, itinéraire de voyage, réservation, activité organisée, modalité de transport, hébergement, déplacement de groupe, ou série d'événements connexes résultant d'une même cause, de conditions identiques ou d'une même origine, qu'ils soient assurés au titre d'une ou de plusieurs polices.

En cas d'ambiguïté ou de contestation quant au fait de savoir si plusieurs sinistres se rapportent à un même Événement, la détermination de l'Assureur sera définitive et contraignante.
Toute structuration, division ou manipulation de polices ayant pour objet ou pour effet de contourner le présent plafond par Événement sera réputée nulle et sans effet.

PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION DE VOYAGE	Le jour de la souscription du présent contrat d'assurance	Le jour du départ en voyage
GARANTIES DES PRIX	Le jour de la souscription du présent contrat d'assurance	20 jours avant le départ en voyage
AUTRES GARANTIES	Le jour du départ en voyage	Le dernier jour du voyage

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 92 jours consécutifs, à l'exception de :

- la garantie "Annulation de voyage" qui prend effet le jour de la souscription du présent contrat d'assurance et expire dès que la première prestation assurée a débuté ;
- la "Garantie des prix" qui prend effet le jour de votre souscription au présent contrat et expire 20 jours avant le jour de votre départ en voyage ;
- la prestation d'assistance "Informations voyage" qui prend effet le jour de la souscription du contrat afin que vous puissiez y avoir recours avant le jour de votre départ en voyage, et expire le jour de votre retour du voyage.

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée aux Dispositions Particulières sont acquises.

Le contrat peut couvrir un GIR.

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

Par dérogation, la souscription des contrats pourra être postérieure à l'inscription au voyage, mais dans ce cas un délai de carence de 4 jours sera appliqué à compter de la date de souscription.

La "Garantie des prix" doit être souscrite le jour de l'inscription au voyage et simultanément à la souscription de la formule "Multirisque Confort ".

La PROTECTION SANITAIRE n'est valable que si vous l'avez souscrite en complément de la formule "Multirisque Confort " et que vous avez acquitté la prime correspondante. Cette garantie doit être souscrite le jour de votre inscription au voyage et simultanément à la souscription de la formule "Multirisque Confort ".

GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE

Le présent contrat d'assurance a pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies ci-après, l'assuré à l'occasion et au cours de son voyage.

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais également des obligations. Il est régi par le Code des Assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

DEFINITIONS

Accident

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

Adhérent

Est considéré comme Adhérent la personne physique ou morale qui demande l'adhésion au contrat au bénéfice de l'Assuré.

Annulation

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie qui sont énumérés au titre "Annulation de voyage".

Assuré

Sont considérés comme Assurés, ci-après désignés par le terme « Vous », les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur ayant souscrit le présent contrat pour leur compte.

Assureur / Nous

L'Assureur est **Helvetia Global Solutions Ltd** (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « Helvetia »), société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté de Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce du Principauté de Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agrée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers de la Principauté de Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu: 224324).

Attentat

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères français.
Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet évènement sera considéré comme étant un seul et même évènement.

Bagages

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

Bénéficiaire

Est considéré comme Bénéficiaire, l'Assuré ou ses ayant droits.

Billet de train

Les titres de transport ferroviaire.

Blessure

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente.

Catastrophe naturelle

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

COM

Polynésie Française, Nouvelle-Calédonie, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.

Confirmation du vol

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.
Les modalités sont définies au niveau des Conditions de Vente de l'organisateur.

Conjoint

Par Conjoint, il faut entendre :

- la personne liée à l'Assuré par les liens du mariage et non séparé judiciairement ;
- la personne qui vit maritalement avec l'Assuré et sous le même toit, dans la même communauté d'intérêts qu'un couple marié ;
- le Cosignataire d'un Pacte Civil de Solidarité avec l'Assuré.

Courtier gestionnaire

Le Courtier gestionnaire des adhésions individuelles et facultatives, et des sinistres d'assurance afférents est ASSUREVER, Société Anonyme au capital de 41 320 euros, enregistrée au RCS Paris B 384.706.941, dont le siège est situé 350 rue de Vaugirard 75015 Paris, France, et immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 028 567 (www.orias.fr), pour le compte de l'Assureur.

Dispositions particulières

Document dûment rempli par l'Adhérent ou le Distributeur sur lequel figurent les nom et prénom de chaque Assuré, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du voyage, la date d'établissement de ce document, ainsi que la formule et le montant de la prime d'assurance correspondante. Seules sont prises en compte en cas de sinistre les souscriptions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

Domicile

Le domicile de l'Assuré doit être situé en France, dans l'un des pays membres de l'Union Européenne, au Royaume Uni, en Suisse, Norvège, Monaco, Andorre, Liechtenstein, San Marin ou à Gibraltar. On entend par domicile le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré, et figurant sur sa déclaration d'impôt sur le revenu.

Distributeur

Le Distributeur est la personne morale qui présente et propose le présent contrat à l'Adhérent. Le Distributeur peut être l'Opérateur de voyage, l'Organisateur de voyage ou le courtier. Le siège du Distributeur doit être situé en Europe.

DROM

Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et Réunion.

Epidémie

Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

Etranger

Par "Etranger", on entend le monde entier à l'exception du pays d'origine.

Europe

Par "Europe", on entend les pays de l'Union Européenne, le Royaume Uni, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco.

Événement

Un Événement s'entend comme la survenance d'un fait soudain, imprévu et extérieur, identifiable par un lieu et une date précise, entraînant des conséquences dommageables.
Dans le cadre du présent contrat, un événement est réputé constitué uniquement lorsqu'il affecte au moins deux personnes assurées simultanément, et que les pertes ou frais en résultant proviennent d'une même cause unique.

Faillite de la compagnie aérienne

Situation où le voyageur munis de billets valables ne peut bénéficier des vols prévus lorsque :

- à la suite de sa mise en liquidation judiciaire, la cessation d'activité de la compagnie aérienne conduit à une annulation inopinée des vols
- aucune contre-proposition n'est fournie par l'organisateur ou la compagnie aérienne au voyageur.

France

Par "France", on entend France métropolitaine, Corse, DROM et COM.

Franchise

Partie de l'indemnité restant à la charge du Bénéficiaire.

GIR

On entend par GIR un Regroupement d'individuels Regroupé composé d'un ensemble de personnes voyageant ensemble dans le cadre d'une même réservation ou d'un même programme de voyage, organisé ou commercialisé comme tel. Par GIR, nous entendons un minimum de 1 personne et un maximum de 500 personnes souscrivant la même formule d'assurance.

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Maladie grave

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

Maximum par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes Dispositions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

Membre de la famille

Le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

Opérateur de voyage

Est considéré comme l'Opérateur de voyage la personne morale qui vend le Voyage.

Organisateur de voyage

Est considéré comme l'Organisateur de voyage la personne morale responsable de l'exécution des prestations incluses dans le Voyage.

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.

Pays d'origine

Est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

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.

Sinistre

Événement à caractère aléatoire, de nature à engager la garantie du présent contrat.

Souscripteur de l'adhésion individuelle et facultative

Est considéré comme le souscripteur de l'adhésion individuelle et facultative au contrat d'assurance collective, le Distributeur qui agit pour le compte de l'Adhérent.

Souscripteur du contrat d'assurance collective

Le souscripteur du contrat d'assurance collective auprès de l'Assureur est NEAT, société de courtage en assurances, SAS au capital social de 106.032,48 € dont le siège social est situé au 16 Place des Quinconces, 33300 BORDEAUX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 913 676 581, et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644 – N° TVA intracommunautaire : FR69913676581 - Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux Articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances.

Vol régulier

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes aux références publiées dans les G.D.S. (Global Distribution System Amadeus, Sabre, Galileo…).

Vol non régulier de type charter

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

Voyage

Déplacement et/ou séjour, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservé(s) auprès de l'Opérateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent aux Dispositions Particulières. En cas de sinistre, le montant pris en charge par l'Assureur sera rattaché au plafond maximum par Evènement de la garantie mise en jeu.

ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.
Sont exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.

COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

➔ VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE ?

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s) ;
- votre numéro de contrat ;
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

Vous devez :

- contacter sans attendre le plateau d'assistance au n° de téléphone : **09 78 45 25 64** (+33 9 78 45 25 64 depuis l'étranger) ;
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;
- vous conformer aux solutions que nous préconisons ;
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit ;
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, l'Assureur, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, l'Assureur peut demander à l'Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

L'Assuré doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

L'Assureur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.

Les interventions que l'Assureur est amené à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Lorsque l'Assureur a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

L'Assureur décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition de l'Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

➔ **VOUS SOUHAITEZ DECLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE ?**

Dans les 5 jours dans tous les cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez contacter ASSUREVER, soit par mail, soit par téléphone, soit par courrier :

ASSUREVER
Service Gestion Clients
TSA 52216
18039 BOURGES CEDEX
Tél. : + 33 1 73 03 41 01
Mail : gestion@assurever.com
Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00

CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

DECHEANCE DE PRESTATION ET DE GARANTIE POUR DECLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à intenter à votre encontre.

QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.
Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- **guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, attentats, actes de terrorisme, pirateries, représailles,**
- **recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,**
- **grèves, explosions, pollution, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
- **délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),**
- **recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la règlementation locale et/ou internationale,**
- **inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).**

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des prestations d'assistance et garanties d'assurance décrites aux présentes Dispositions Générales.
Sont exclus :

- **les guerres, invasion, actes d'ennemis étrangers, hostilités ou opérations de type guerre (qu'une guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, terrorisme, révolution, insurrection, troubles civils prenant l'ampleur ou équivalant à un soulèvement, pouvoir militaire ou usurpé, sauf stipulation contraire dans la garantie ;**
- **la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait ;**
- **les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;**
- **la pollution, les catastrophes naturelles sauf stipulation contraire dans la garantie ;**
- **les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool ;**
- **les traitements esthétiques et leurs conséquences ;**
- **les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie ;**
- **tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat ;**
- **l'utilisation d'armes atomiques, biologiques ou chimiques (« armes ABC ») ou de substances radioactives, biologiques ou chimiques.**

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. Pour toute réclamation sur vos garanties d'Assistance, vous pouvez contacter le Service Client de NEAT par courrier ou par courriel à :

NEAT
Service Client
16 Place des Quinconces
33300 BORDEAUX
reclamation@neat.eu

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser votre réclamation (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à l'Assureur par mail à l'adresse : complaints-hgs@helvetia.com

Helvetia s'engage à accuser réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, le Bénéficiaire a la faculté de demander l'avis du Médiateur sans préjudice des autres voies d'action légales, par formulaire en ligne : https://formulaire.mediation-assurance.org ou à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
www.mediation-assurance.org

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.
Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

2. Pour toute réclamation sur votre garantie d'Assurance, vous pouvez contacter ASSUREVER par courrier ou par courriel à :

ASSUREVER
Service Réclamation
TSA 52216
18039 BOURGES Cedex
reclamation@assurever.com

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à l'Assureur par mail à l'adresse : complaints-hgs@helvetia.com

Helvetia 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, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, le Bénéficiaire a la faculté de demander l'avis du Médiateur sans préjudice des autres voies d'action légales, par formulaire en ligne : https://formulaire.mediation-assurance.org ou à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
www.mediation-assurance.org

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.
Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

DONNEES PERSONNELLES

L'Assuré reconnait être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la règlementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances) ;

- le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur ;

- les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription ;

- les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.
  Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur du contrat d'assurance collective, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne) ;

- en sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.
  Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation ;

- ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
  Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.
  Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).
  En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.
  Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste ;

- en sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux ;

- les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services ;

- les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne ;

- l'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.
  Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.
  Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données :
  par mail : à l'adresse dpo@assurever.com
  ou
  par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué Représentant à la Protection des Données – ASSUREVER – 350 rue de Vaugirard – 75015 PARIS.

  Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

SUBROGATION

L'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.
Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, L'Assureur est subrogé dans les droits et actions des Assurés contre cette compagnie ou cette institution.

PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet événement.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.
- En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).
L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- **toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L113-8 du Code des Assurances,**
- **toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L113-9 du Code des Assurances.**

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9.

EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON)

Dans le cadre de garanties optionnelles, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

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

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

« Je soussigné M……..demeurant ……...renonce à mon contrat N°……..souscrit auprès d'……..., conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »

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

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

LANGUE UTILISEE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

CONTRAT

Les garanties assurance et assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de HELVETIA GLOBAL SOLUTIONS LTD.

DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE

ANNULATION DE VOYAGE

Multirisque Confort

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tous autres :

- **MALADIE GRAVE, ACCIDENT CORPOREL GRAVE OU DECES (y compris la rechute de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :**
  Multirisque Confort

  - de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure aux mêmes Dispositions Particulières ;
  - de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure aux mêmes Dispositions Particulières ;
  - de vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ;
  - de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières ;
  - de la personne chargée, pendant votre voyage :
    - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières ;

- de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières.

- **ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIEES**
  Multirisque Confort

La garantie vous est acquise :

- en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle survenant à destination dans les 15 jours précédant la date de départ et dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature (par dérogation au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES » du chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE ») ;
- du fait de la faillite de la compagnie aérienne régulière, low cost ou charter vous transportant ;
- du fait de la grève du personnel de la compagnie aérienne régulière, low cost ou charter vous transportant à condition qu'aucun préavis n'ait été déposé au moment de la souscription du présent contrat ;
- dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté, justifiés et qui vous empêchent de partir ;
- ainsi qu'en cas d'annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.

ANNULATION PROTECTION SANITAIRE

Extension à la Multirisque Confort

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties si vous avez souscrit à l'option "Protection Sanitaire" :

- **Maladie grave suite à épidémie ou pandémie de :**
  - vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
  - vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
  - votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
  - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,
  - de la personne qui vous accompagne au cours de votre voyage, sous réserve que ses nom et prénom aient été indiqués aux mêmes conditions particulières que vous et qu'elle ait acquitté la prime d'assurance.

- **Absence de vaccination**
  - ✓ lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas une vaccination pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :
  - et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
  - ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

- **Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou à la gare maritime de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.**
  Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible.

Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES « ANNULATION DE VOYAGE » ET « ANNULATION PROTECTION SANITAIRE »

LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Garanties.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'organisateur de voyage **(à l'exclusion des frais de dossier, de visa, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur),** lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaitre les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT votre agence de voyages.**

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la connaissance de l'événement entraînant la garantie, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de ASSUREVER dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

Vous devrez communiquer à ASSUREVER, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à remplir avec l'assistance de votre médecin.
Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, conformément à la loi sur le secret médical du 4 mars 2002, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser à ASSUREVER.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- ✓ toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- ✓ les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- ✓ l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- ✓ le numéro de votre contrat d'assurance,
- ✓ le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- ✓ en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- ✓ en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible),
- ✓ et tout autre document nécessaire.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

CE QUE NOUS EXCLUONS EN « ANNULATION DE VOYAGE » ET « ANNULATION PROTECTION SANITAIRE »

Les garanties Annulation de voyage et Annulation Protection Sanitaire ne couvrent pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité à destination.
Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- **un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance,**

- **l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,**
- **toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,**
- **la grossesse, sauf si la nature même du voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription,**
- **les complications de grossesse au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro, les PMA et leurs conséquences,**
- **l'oubli de vaccination,**
- **la défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles, sauf dérogation stipulée à la garantie,**
- **le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf dérogation stipulée à la garantie,**
- **tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,**
- **les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,**
- **les congés payés et les RTT n'ayant pas fait l'objet d'un accord exprès de l'employeur préalablement à la réservation du voyage,**
- **les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,**
- **tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage,**
- **tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance,**
- **l'absence d'aléa,**
- **un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **les conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,**
- **le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,**
- **un acte de négligence de votre part,**
- **tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyagiste en application du Code du Tourisme en vigueur,**
- **la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité,**
- **les frais déjà couverts par une autre police d'assurance, garantie, assureur santé ou toute autre source couvrant la même perte, dommage ou dépense.**

VOL MANQUE

Multirisque Confort

Si vous ratez votre avion au départ de votre voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination et par le même moyen de transport initialement acheté, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible :

- 50 % du montant initial total de votre forfait (prestations de transport et prestations terrestres) ;
- 80 % du montant initial total de votre vol sec (prestation de transport uniquement).

BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

Multirisque Confort

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre résidence principale ou secondaire contre :

- le vol ;
- la destruction totale ou partielle ;

- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50% du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.
En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.
Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7h00 et 22h00.

EXCLUSIONS A LA GARANTIE « BAGAGES ET EFFET PERSONNELS »

Outre les exclusions figurant au chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- **le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;**
- **l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;**
- **le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) ;**
- **le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions ;**
- **tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires ;**
- **les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenues dans vos bagages ;**
- **la confiscation des biens par les Autorités (douane, police) ;**
- **les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente ;**
- **le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ;**
- **les collections, échantillons de représentants de commerce ;**
- **le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit (sauf les frais de reconstitution des documents d'identité prévus au titre de la garantie « VOLS DES DOCUMENTS D'IDENTITÉ » détaillée ci-après) ;**
- **le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans le coffre fermé à clé de votre chambre ou de votre hôtel, ou lorsqu'ils ne sont pas portés par l'Assuré ;**
- **le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre ;**
- **les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance ;**
- **les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes, les documents enregistrés sur bandes ou films, les CD, tout matériel multimédia et support de stockage sauf stipulation contraire, les articles de sport, le matériel professionnel, les téléphones portables, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.**

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie. **Une franchise indiquée au tableau des Montants de Garanties sera retenue en cas de dommage aux bagages**.

COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

En cas de destruction totale ou partielle, ou en cas de perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

En cas de vol, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur à neuf de remplacement par des objets équivalents et de même nature.

En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'Article L.121-5 du Code des Assurances français.

Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.

QUELLES SONT LES PIECES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

La déclaration de sinistre doit parvenir à ASSUREVER dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.
La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur ;
- la copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport ;
- la lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée ;
- l'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés ;
- en cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

En cas de non-présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

Si sciemment, comme justification, vous utilisez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à intenter à votre encontre.

QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLES COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement,
  - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITE

Nous vous garantissons à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties le remboursement des frais de reconstitution de votre passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise ou permis de conduire, suite à un vol au cours de votre voyage et sur présentation des justificatifs.
Nous vous remboursons également vos frais de réfection des clefs de votre Domicile, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, et à la condition que vous ayez déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ayez fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 12 heures de retard, vous percevrez **une indemnité forfaitaire indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, afin de vous permettre de procéder à l'achat d'effets et d'objets indispensables. Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » ci-avant.

INTERRUPTION DE SEJOUR

Multirisque Confort

FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

Nous vous remboursons au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés **(transport non compris)** à compter du jour suivant votre retour anticipé et que de ce fait, vous avez dû interrompre votre voyage, suite à :

- une hospitalisation ou un décès d'un membre de la famille ;
- des dommages graves survenus aux locaux professionnels ou privés de l'Assuré par suite d'incendie, d'explosion, d'inondation ou de cambriolage nécessitant impérativement la présence de l'Assuré sur place ;
- un attentat sur votre lieu de séjour dans un rayon de 100 km du lieu de votre villégiature.

Cette garantie ne peut se cumuler avec la garantie « VOYAGE DE COMPENSATION » ci-dessous.

VOYAGE DE COMPENSATION

Si nous intervenons pour votre rapatriement pour une raison médicale (maladie ou accident subi par vous-même), vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou autre titre de transport initial auprès de l'agence de voyages ayant vendu le voyage initial **dans la limite figurant au Tableau des Montants de Garanties.**
Ce montant sera versé sous forme d'avoir à l'agence de voyages uniquement pour la personne rapatriée, son conjoint ou la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toute autre et devra être utilisé dans les douze mois qui suivent l'événement ayant provoqué le rapatriement médical auprès de l'agence de voyages ayant vendu le voyage initial.
Cette garantie ne peut se cumuler avec l'indemnisation des « FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR » ci-dessus.

LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription et dans les limites prévues au Tableau de Garanties.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- **les demandes de remboursement de la billetterie de transport,**
- **les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place),**
- **les interruptions de séjour et d'activité dont l'évènement générateur était connu avant le départ du voyage.**

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les 5 jours où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devez adresser à ASSUREVER tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, vous devrez nous fournir :

- les originaux des factures détaillées du voyagiste faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport ;
- la facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence ;
- l'attestation ou le justificatif de l'Assureur confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif ;
- tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE ET INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

Multirisque Confort

OBJET DES GARANTIES

Ce contrat vous propose de garantir :

- les dommages que vous causez aux tiers dans le cadre de votre voyage :
  - Garantie Responsabilité civile vie privée,
- la protection des personnes avec la garantie :
  - Garantie Accidents corporels ;

TERRITORIALITE

Les garanties du présent contrat sont acquises dans le monde entier* pour la durée du séjour correspondant à celle autorisée par la législation du pays concerné.
Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage.

***Monde entier à l'exception :**

Des zones des pays formellement déconseillés par le ministère des Affaires étrangères et les pays venant de subir des catastrophes naturelles.

EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE ET INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

Quelles que soient les garanties choisies, nous n'assurons jamais :

- **les dommages résultant d'une activité autre que celle déclarée au contrat (voyage) ;**
- **les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable) ;**
- **les conséquences de faits de guerre ;**
- **les conséquences de la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale ;**
- **les conséquences de tremblement de terre, éruption volcanique, raz-de-marée, ouragan, cyclone, glissement ou affaissement de terrain ;**
- **les conséquences de la participation par l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes (sauf cas de légitime défense) ;**
- **les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériau contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;**
- **les dommages immatériels non consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis ou non ;**
- **les dommages ou l'aggravation des dommages causés par les effets directs ou indirects de la radioactivité dus à une explosion atomique ou à toute autre source de rayonnements ionisants, sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme (loi du 23/01/06) ;**
- **les dommages subis par les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance, les voiliers, les bateaux et embarcations à moteur, les appareils de navigation aérienne y compris les ULM et les paramoteurs, les aéromodèles, dont l'assuré a la propriété, l'usage ou la garde ;**
- **le paiement des amendes ;**
- **les conséquences de la participation de l'assuré à un pari ;**
- **le transport d'explosif ;**
- **le stockage, le transport et l'utilisation de feux d'artifice dont l'usage est réglementé ;**
- **les conséquences de tous sinistres liés à une activité professionnelle ;**
- **l'indemnisation ou frais juridiques résultant directement ou indirectement de :**
  - **la responsabilité assumée par l'Assuré en vertu d'un accord, sauf si cette responsabilité aurait existé en l'absence dudit accord,**
  - **l'exercice de toute activité commerciale, professionnelle ou occupation, ou la fourniture de biens ou de services,**
  - **la responsabilité civile liée aux véhicules motorisés, aéronefs et embarcations (autres qu'une planche de surf ou une embarcation manuelle telle qu'une barque, un canot ou une gondole),**
  - **la transmission de toute maladie ou virus contagieux,**
- **la propriété ou l'occupation de terrains ou de bâtiments (autre que l'occupation temporaire d'un logement de vacances).**

À ces exclusions communes, s'ajoutent des exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties.

DEFINITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER ET INDIVIDUELLE ACCIDENT

Accident/accidentelle

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

Adhérent

Est considéré comme Adhérent la personne physique ou morale qui demande l'adhésion au contrat au bénéfice de l'Assuré.

Animaux domestiques

Animaux appartenant à une espèce vivant habituellement avec l'homme, à l'exclusion de ceux affectés à la mise en valeur d'une exploitation agricole.

Assuré

Est considéré comme Assuré, ci-après désignés par le terme « Vous », la personne physique bénéficiaire des garanties d'assurance et des prestations d'assistance du présent contrat souscrit par l'Adhérent.

Atteinte à l'environnement

- émission, dispersion, rejet ou dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux ;
- production d'odeurs, bruits, vibrations, variations de température, ondes, radiations, rayonnements excédant la mesure des obligations ordinaires du voisinage.

Attentat et acte de terrorisme

Infractions définies et citées par les articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, perpétrées intentionnellement en relation avec une entreprise individuelle ou collective ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation ou la terreur.

Autrui

Toute personne, physique ou morale, autre que l'assuré ou le souscripteur.

Ayant droit

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.
Dans le cadre de la garantie Accidents corporels, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut, les enfants, à défaut les héritiers.

Barème droit commun

Barème de référence utilisé pour établir le taux d'invalidité fonctionnelle dont l'assuré est atteint, en dehors de toute considération professionnelle. Il est publié par la revue "Le Concours Médical" sous l'intitulé "Barème indicatif d'évaluation des taux d'incapacité en droit commun".

Conjoint

L'époux(se) légitime, le concubin ou le partenaire dans un PACS (Pacte Civil de Solidarité).

Consolidation

Date à partir de laquelle les suites de l'accident subi par l'assuré sont stabilisées.

Dommage corporel

Toute atteinte corporelle (blessures, décès) subie par une personne.

Dommage immatériel

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice.

Dommage matériel

Toute détérioration ou disparition d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.

Etat d'imprégnation alcoolique

Taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux articles L 234-1 et R 234-1 du Code de la route ou par les textes équivalents des législations à l'étranger.

Franchise

La part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

Hospitalisation

Séjour dans un établissement hospitalier public ou privé.

Incapacité permanente

Perte définitive, partielle ou totale, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage et est établie par expertise médicale.

Jours ouvrés

Les jours de la semaine à l'exception des samedi, dimanche et jours fériés.

Notice d'information

Document qui vous est remis avant la conclusion de votre contrat pour vous permettre d'apprécier les garanties que vous avez choisies.

Nous

L'Assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat.

Prescription

Période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

Proche

Conjoint, concubin, frère, sœur, ascendants ou descendants

Sinistre

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties prévues au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement constituent un seul sinistre.
Constitue un sinistre responsabilité, 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.

Vous

L'Assuré.

LES GARANTIES

A - Responsabilité civile vie privée

Nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir au cours du voyage concerné par le présent contrat en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à autrui et résultant d'un accident,

EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

Outre les exclusions générales de votre contrat, nous ne garantissons pas :

Les conséquences financières de la responsabilité de l'assuré résultant de :

- **toute activité professionnelle, fonction élective, syndicale, ou fonction de dirigeant d'association ;**
- **toute fonction d'organisateur de droit ou de fait d'événements festifs, sportifs ou culturels ;**
- **la pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel y compris pendant les essais ;**

- **la pratique d'un sport, lorsque la responsabilité de l'assuré est garantie par un contrat d'assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle ;**
- **l'organisation et de la participation à toutes épreuves, concours, courses ou compétitions, ainsi qu'à toutes épreuves préparatoires nécessitant une autorisation préalable ou soumises à une obligation d'assurance ;**
- **la rupture de barrages et de digues ;**
- **la fabrication, le stockage ou la manipulation d'explosifs ;**
- **les dommages résultant d'une atteinte à l'environnement ;**

Les dommages causés par :
- **tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance ;**
- **les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;**
- **tout appareil de navigation aérienne ;**
- **tout voilier (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou toutes embarcations à moteur ;**

Les dommages subis par :
- **les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;**
- **les biens, objets ou animaux dont l'assuré, ses ascendants et descendants, ses collatéraux et leur conjoint ont la propriété, la garde ou l'usage.**

Etendue de la garantie dans le temps

La garantie est déclenchée par le fait dommageable, elle 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 (jour du départ en voyage) et sa date d'expiration (dernier jour du voyage), quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

B – Accidents corporels

Nous garantissons à la suite d'un accident corporel subi par l'assuré et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garantie et des franchises :
- le versement aux ayants droit d'un capital en cas de décès,
- le versement à l'assuré d'un capital en cas d'incapacité permanente partielle ou totale.

La garantie s'applique au cours du voyage objet du présent contrat.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

Outre les exclusions générales de votre contrat, nous ne garantissons pas les conséquences :
- **d'une tentative de suicide ou d'une mutilation volontaire ;**
- **des traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un accident garanti par le contrat ;**
- **de l'éthylisme ou de l'état d'imprégnation alcoolique ;**
- **de l'usage de drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;**
- **de la participation de l'assuré, en tant que concurrent, à des compétitions et à leurs essais nécessitant l'utilisation d'un véhicule à moteur (terrestre, maritime, aérien) ;**
- **de la pratique d'un loisir ou d'un sport aériens (exemples : voltige, vol à voile, parachutisme, deltaplane, ULM) ;**
- **de la pratique de tout sport à titre professionnel ;**
- **de la spéléologie, de l'alpinisme (escalades en artificiel et grandes courses) ;**
- **d'activités sportives de loisirs comportant l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur, en dehors des voies ouvertes à la circulation publique ;**
- **d'une aggravation due à un traitement tardif, imputable à une négligence de l'assuré, à l'inobservation intentionnelle par celui-ci des prescriptions du médecin ;**
- **des maladies non consécutives à un accident (à l'exception de la poliomyélite, la méningite cérébro-spinale d'origine microbienne, des maladies dues à une vaccination obligatoire) ;**
- **des traitements d'orthodontie et des prothèses sur dents de lait ;**
- **des accidents médicalement constatés qui sont antérieurs à la souscription du contrat.**

Cumul des indemnités

En cas de décès résultant d'un accident ayant donné lieu au paiement des indemnités pour incapacité permanente et si ce décès survient dans les 24 mois à compter du jour de l'accident, nous versons la différence éventuelle entre le capital assuré en cas de décès et le montant de l'indemnité déjà réglée.

Les prestations versées au titre de la présente garantie viennent en supplément de celles octroyées par les régimes de protection sociale de base

NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

A – Les formalités et délais à respecter

- Pour tout sinistre, formalités à accomplir et pièces à nous transmettre, vous devez :
  - vous efforcer de limiter au maximum les conséquences du sinistre ;
  - nous indiquer :
    - la nature du sinistre,
    - les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
    - les causes ou conséquences connues ou présumées,
    - la nature et le montant approximatif des dommages,
    - le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins ;
  - nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés concernant le sinistre.

- Pour tout sinistre accident corporel, vous devez également nous transmettre :
  - En cas décès :
    - l'acte de décès de l'assuré ;
    - le certificat médical précisant la cause exacte du décès ;
    - pour chacun des ayants droits, une attestation sur l'honneur justifiant de cette qualité, accompagnée de la présentation (en original ou en copie) de l'une des pièces d'état civil suivantes (livret de famille tenu à jour, carte nationale d'identité, extrait d'acte de mariage, certificat de concubinage, attestation d'enregistrement d'un pacte civil de solidarité).
  - En cas d'incapacité permanente :
    - le certificat médical précisant la cause de l'incapacité et la date présumée de consolidation des blessures.

- Délais de déclaration ou de transmission des pièces (sauf cas fortuit ou de force majeure) :
  - Sinistre Responsabilité civile :
    - dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés ;
  - Sinistre Accident Corporel :
    - Dans les 10 jours suivant l'accident.

- **NON RESPECT DU DELAI DE DECLARATION**
  En cas de non-respect du délai de déclaration du sinistre et dans la mesure où nous pouvons établir qu'il en résulte un préjudice pour nous, vous perdez pour le sinistre concerné le bénéfice des garanties de votre contrat, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

- **NON RESPECT DES FORMALITES ET DELAI DE TRANSMISSION DES PIECES**
  Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.

- **FAUSSES DECLARATIONS**
  En cas de fausses déclarations faites sciemment sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.

B – L'expertise

- **Expertise des dommages corporels**
  Dans le cadre des garanties Accidents corporels afin de permettre la détermination de son préjudice, l'assuré est examiné par notre médecin-expert.
  Il peut se faire assister, à ses frais, d'un médecin de son choix. L'assuré doit nous communiquer tous les renseignements que nous jugeons utiles de connaître pour déterminer son préjudice.

En cas de désaccord sur les conclusions de l'expertise, un tiers expert est désigné d'un commun accord ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit. Les conclusions établies par le tiers expert auront valeur d'arbitrage.
Chacun de nous paye les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

C – L'indemnisation

Les garanties sont accordées dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

1 - Responsabilité civile

Nous procédons pour votre compte au versement des indemnités dues au tiers.

Modalités d'application des montants de garantie

- Détermination des sommes assurées
  La garantie est accordée par sinistre à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées au tableau des montants de garantie et des franchises.
  Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par l'assureur et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

- Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre
  Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.
  Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).
  Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

2 – Accidents corporels

- Décès
  Nous versons aux ayants droit le capital indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

- Incapacité permanente
  Notre médecin-conseil détermine, après consolidation des blessures, le taux d'invalidité de l'assuré en faisant référence au barème Droit Commun. Ce taux est estimé, s'il y a lieu, en tenant compte des invalidités préexistantes, c'est-à-dire à partir de la capacité restante de l'assuré au moment de l'accident ; ce taux, qui ne peut dépasser 100 %, est appliqué au capital dont le montant est indiqué, selon la formule choisie, dans le tableau des montants de garantie et des franchises.
  En cas de désaccord, les dispositions du paragraphe "Expertise des dommages corporels" sont appliquées.

D – Application des franchises

Concernant la franchise Responsabilité Civile prévue au contrat, vous conservez à votre charge :

- tout dommage dont le montant ne dépasse pas celui de la franchise ;
- le montant de la franchise, lorsque le montant des dommages est supérieur à la franchise.

E – Délai de règlement de l'indemnité

Dès que nous nous sommes mis d'accord sur l'indemnisation, celle-ci intervient dans les délais suivants :

Responsabilité civile :

- dans les 10 jours suivants l'accord

Accidents corporels :

l'indemnisation intervient dans les délais suivants :

- décès : dans les 15 jours à compter de la date de remise de l'acte de décès ;
- incapacité permanente : si, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de déclaration du sinistre, aucune consolidation n'est intervenue, nous pouvons vous verser un acompte, en tout état de cause acquis à l'assuré, après examen par notre médecin-conseil.

LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

Le contrat d'assurance est soumis à une réglementation particulière qui s'impose aussi bien aux assureurs qu'aux assurés. L'essentiel de cette réglementation est contenu dans le Code des assurances.

- PRISE D'EFFET
  A compter du jour du départ du voyage (précisée aux conditions particulières)
- FIN D'EFFET
  Dernier jour du voyage (précisée aux conditions particulières).

RETOUR IMPOSSIBLE

Multirisque Confort

Les prestations d'assistance du contrat sont étendues à la prise en charge des frais réels d'hébergement, repas, et effets de première nécessité restant à la charge de l'assuré dans le cas où il serait obligé de rester sur son lieu de séjour au-delà de la date de retour initialement prévue pour une raison indépendante de sa volonté, inconnue et imprévisible au moment de son départ, ayant les caractéristiques de la force majeure et justifiée.

La garantie « Retour impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne...) et/ ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du voyage.

DETAILS DE LA GARANTIE

La garantie « Retour impossible » couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation au présent contrat.
Il est rappelé qu'à l'exception de la dérogation susvisée, toutes les dispositions du présent contrat, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

Le montant maximum d'indemnisation est fixé à 10% du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire consécutive à la date de retour initialement prévue, avec un minimum de 50€ par nuit et un maximum de 5 nuits au-delà de la première nuit. La première nuit n'est pas indemnisée.

De plus, par dérogation au chapitre « Prise d'effet et durée des garanties » du contrat nous acceptons dans le cas où l'Assuré serait obligé de rester sur son lieu de séjour au-delà de la date de retour initialement prévue pour une raison indépendante de sa volonté, inconnue et imprévisible au moment de son départ, ayant les caractéristiques de la force majeure et justifiée, de prolonger automatiquement les garanties prévues au contrat pendant le séjour (hors interruption de séjour).

Cette garantie n'est pas cumulable avec la prestation « PROLONGATION DE SEJOUR ».

GARANTIE DES PRIX

La GARANTIE DES PRIX n'est valable que si vous l'avez souscrite en complément de la formule "Multirisque Confort " et que vous avez acquitté la prime correspondante.

Cette garantie doit être souscrite le jour de l'inscription au voyage et simultanément à la souscription de la formule "Multirisque Confort ".

NATURE DE LA GARANTIE

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de votre inscription au voyage et la date de règlement du solde de votre voyage et sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, nous garantissons, dans les limites indiquées au **Tableau des Montants de Garanties**, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix de votre voyage (voir § « Notre garantie intervient uniquement en cas de : »).

Seuil de déclenchement : Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de votre inscription au voyage et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de votre voyage soit supérieur à 20 € par personne dans le cadre d'un moyen-courrier et supérieur à 40 € par personne dans le cadre d'un long-courrier.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- Hausse du coût du carburant : variation du coût du transport aérien ou maritime, lié à la hausse du coût du carburant (indice WTI), survenant entre la date de votre inscription au voyage et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ ;
- Variation du coût des taxes et des redevances : les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports et les ports, survenant entre la date de votre inscription au voyage et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ ;
- Variation du cours des devises survenant entre la date de votre inscription au voyage et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

L'augmentation du prix de votre voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement.

EXCLUSIONS A LA « GARANTIE DES PRIX »

Outre les exclusions figurant au chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- **l'augmentation du prix de votre voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;**
- **l'augmentation du prix de votre voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.**

MODALITES EN CAS DE SINISTRE

Dans les cinq jours ouvrés à compter de la date de solde du dossier, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez adresser à ASSUREVER, soit par courrier (ASSUREVER - Service Gestion Clients, TSA 52216 – 18039 BOURGES Cedex) soit par mail (gestion@assurever.com), tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation, en indiquant vos nom et prénom, votre numéro de contrat, le nom et l'adresse de votre agence de voyage.

- Pour les dossiers TO, vous devez transmettre à ASSUREVER :
  - le bulletin d'inscription initial du voyage ;
  - la facture vous notifiant la révision du prix de votre voyage.

- Pour les billets BSP, vous devez transmettre à ASSUREVER :
  - les copies d'écran (à réclamer à votre agence) au jour de votre inscription au voyage et au jour de l'émission ;
  - la facture que l'agence aura établie au titre des hausses supplémentaires correspondant à la différence entre le jour de votre inscription au voyage et le jour d'émission.

REMBOURSEMENT

Le remboursement est directement adressé à votre attention ou à celle de vos ayants droit à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE

Aucun rapatriement ou retour anticipé n'est pris en charge s'il n'a pas fait l'objet d'un appel préalable auprès du plateau d'assistance et d'un accord de ce dernier.

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

CONDITIONS D'INTERVENTION

Pour toute intervention l'Assuré ou son représentant doit impérativement contacter au préalable l'Assureur. Les coordonnées sont reportées au chapitre "COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?". Dans tous les cas, seules les autorités médicales de l'Assureur sont habilitées à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'Hospitalisation et se mettent si nécessaire en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille.

Les réservations sont faites par l'Assureur qui est en droit de demander au Bénéficiaire, les titres de transport non utilisés. L'Assureur n'est tenu qu'à la prise en charge des frais complémentaires à ceux que l'Assuré aurait dû normalement exposer pour son retour.

TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Multirisque Confort et extension Protection Sanitaire

Si au cours de votre voyage, vous êtes blessé(e) ou atteint(e) d'une maladie **(y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire")**, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident.
Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.
Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1ère classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.
Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.
Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.
Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.
Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.
Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU DE 2 ACCOMPAGNANTS ASSURES

Multirisque Confort

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des membres de votre famille assurés ou de 2 personnes assurées qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.
Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1ère classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

PRESENCE HOSPITALISATION

Multirisque Confort

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 5 jours, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train 1ère classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.
Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 10 nuits maximum à hauteur du **maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**
Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU DE 2 ACCOMPAGNANTS ASSURES ».

PROLONGATION DE SEJOUR

Multirisque Confort

Si vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux 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 assuré, **à concurrence de 10 nuits maximum et du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties,** afin qu'il reste auprès de vous.
Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRESENCE HOSPITALISATION ».

ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS

Multirisque Confort

Lorsque, malade ou blessé(e), vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 18 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons à notre charge le voyage aller et retour par train 1ère classe ou avion classe économique depuis le pays d'origine d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, afin de ramener vos enfants dans le pays d'origine à votre domicile ou au domicile d'un membre de votre famille choisi par vous. Les billets des enfants restent à votre charge.

REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX (A L'ETRANGER)

Multirisque Confort - Extension Protection Sanitaire

Avant de partir en voyage à l'étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger :

- 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 à l'étranger ;
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport ;
- urgence dentaire avec un plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties,
- frais de test PCR, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif, **uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire"**.

Montant et modalités de prise en charge :

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux **(y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie si vous avez souscrit à l'option "Protection Sanitaire")** engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **dans la limite et déduction faite d'une franchise par assuré et par événement dans tous les cas, indiquées au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

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

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (A L'ETRANGER)

Multirisque Confort et extension Protection Sanitaire

Vous êtes blessé(e) ou malade **(y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire")** pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins ;
- tant que vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Pour être vous-même remboursé(e), vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

RETOUR ANTICIPE

Multirisque Confort

RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR OU MAJEUR HANDICAPE OU DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL

Pendant votre voyage, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel. Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays d'origine, ou pour reprendre votre activité professionnelle, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, et celui d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, en train 1ère classe ou avion classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.
À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.
La désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel, doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre contrat d'assurance pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR OU MAJEUR HANDICAPE OU DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel. Afin que vous assistiez aux obsèques dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour et celui d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, en train 1ère classe ou avion classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.
À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.
La désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel, doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre contrat d'assurance pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

RETOUR ANTICIPE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

Pendant votre voyage, vous apprenez, à la suite de l'inondation, de l'explosion, de l'incendie ou du cambriolage survenu à votre domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives. Nous organisons et prenons en charge votre voyage et celui d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, par train 1ère classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge. À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

RETOUR ANTICIPE EN CAS D'ATTENTAT SURVENU SUR LE LIEU DE DESTINATION

Pendant votre voyage, vous apprenez qu'un attentat est survenu dans un rayon maximum de 100 km autour du lieu où vous vous trouvez. Si vous souhaitez écourter votre voyage, nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1ère classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

ASSISTANCE EN CAS DE DECES

Multirisque Confort

TRANSPORT ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE

L'Assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine de l'Assuré. Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les

soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais. De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**
Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU DE 2 ACCOMPAGNANTS ASSURES

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1ère classe ou avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une ou 2 personnes bénéficiaires ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ils puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

ASSISTANCE VOYAGE

INFORMATIONS VOYAGE

Multirisque Confort

À votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :
- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.) ;
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.) ;
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.) ;
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.) ;

AVANCE DE LA CAUTION PENALE (A L'ETRANGER)

Multirisque Confort

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous faisons l'avance de la caution pénale **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.** Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.
Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (A L'ETRANGER)

Multirisque Confort

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous prenons en charge les frais d'avocat sur place **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties,** à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales. Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger. Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE

Multirisque Confort

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors-piste) **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**. Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

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

Multirisque Confort

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos papiers. Du lundi au samedi, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre Service « Informations », nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement des papiers...).
Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas, nous vous orienterons vers des

organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.
En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s)...), nous vous faisons parvenir, 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 dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties,** afin que vous puissiez faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales.

ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Multirisque Confort

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon l'avis de nos médecins un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira.
Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons uniquement l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant à partir de la France, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.
Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.
Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.
Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.
Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.
Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

ASSISTANCE SINISTRE AU DOMICILE

Multirisque Confort

Votre domicile a fait l'objet d'une inondation, d'un incendie ou d'un cambriolage pendant votre séjour et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires.
Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.
En outre, si votre domicile est inhabitable à votre retour de voyage, nous organisons et prenons en charge votre séjour à l'hôtel pendant 2 nuits maximum **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

AIDE MENAGERE A DOMICILE (EN FRANCE) EN CAS D'HOSPITALISATION SUITE À UN RAPATRIEMENT

Multirisque Confort

À la suite d'un rapatriement effectué par nos soins, vous êtes hospitalisé(e) à votre retour en France pour une durée supérieure à 5 jours. Nous pouvons mettre à votre disposition une aide-ménagère à votre domicile qui vous viendra en aide soit dès la date d'hospitalisation, soit au jour de votre retour de l'hôpital. Nous prenons en charge le coût de cette aide-ménagère à concurrence de 3 heures réparties à votre convenance.

ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE

Extension à la Multirisque Confort

Les garanties suivantes vous sont acquises uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire" :

AVANT LE VOYAGE

TELECONSULTATION AVANT DEPART

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 épidémique ou pandémique.

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.

PENDANT LE VOYAGE

RETOUR IMPOSSIBLE

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 HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

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.

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

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.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUR PLACE SUITE A QUARANTAINE

En cas de traumatisme important suite à votre mise en quarantaine liée à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, pendant le temps de la quarantaine, 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 psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

VALISE DE SECOURS

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.

APRES LE VOYAGE

AIDE MENAGERE

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 MENAGERES

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 A VOTRE RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.
Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
Outre les exclusions figurant au chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », sont exclus :

- **les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,**
- **les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,**
- **les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,**
- **les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,**
- **les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du voyage prévu à l'Etranger,**
- **les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,**
- **les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre voyage,**
- **les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences et les frais en découlant,**
- **les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),**
- **les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,**
- **les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),**
- **les vaccins et frais de vaccination,**
- **les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,**
- **les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,**
- **les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,**
- **les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **les frais de recherche et de secours dans le désert,**
- **l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,**
- **les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,**
- **les frais d'annulation de voyage,**
- **les frais de restaurant,**
- **les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique 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~~, sauf stipulation contraire dans la garantie~~,**
- **les frais de douane.**

ASSUREVER

TSA 72218 - 18039 BOURGES CEDEX
Tél : 01 73 03 41 01

SA au capital 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941
Société de courtage et de gestion d'assurance
Garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle
Conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances

Les garanties d'assurance et d'assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de Helvetia Global Solutions Ltd, sous le numéro 282991.

ASSUREVER assure vos voyages

ASSUREVER, leader français du courtage dans le domaine du voyage, a toujours privilégié la place du client et l'innovation au cœur de son développement avec une seule ambition : assurer vos voyages en toute liberté.

ASSUREVER conçoit, gère et distribue des solutions spécialisées d'assurance en voyage, responsabilité civile professionnelle, garantie financière, flotte autocars et automobiles, santé-prévoyance, dommage aux locaux, ainsi que des prestations d'assistance et d'assurance pour les particuliers, les professionnels et les entreprises.

Avec 70 collaborateurs, ASSUREVER vous accompagne au quotidien.

ASSUREVER

L'EXPERIENCE :
ASSUREVER est depuis plus de 35 ans un courtier grossiste indépendant et gestionnaire, spécialiste de la création et du sur-mesure, de la distribution et de la gestion de contrats d'assurance et d'assistance dans le secteur du tourisme. Ce statut de courtier lui permet de travailler avec les meilleures compagnies d'assurance.

LA PERFORMANCE :
En 2025, ASSUREVER a assuré plus de 1,6 million de personnes dans le monde entier et géré plus de 29 000 cas d'indemnisations.

NOS ENGAGEMENTS :

- Vous guider dans vos choix de garanties
- Vous protéger au plus près de vos besoins
- Vous accompagner avant et pendant votre séjour

3070 – 202609DO6

VOTRE AGENCE DE VOYAGES

ASSUREVER

TSA 72218
18039 BOURGES CEDEX
Tél : 01 73 03 41 01
www.assurever.com

S.A. au capital de 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941
Société de courtage et de gestion d'assurance immatriculée à l'ORIAS
sous le n°07 028 567 (www.orias.fr)
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 9
Coordonnées du service de réclamation d'ASSUREVER : reclamation@assurever.com

ASSUREVER
assure vos voyages