

FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PREALABLE A LA SOUSCRIPTION  
**ASSURANCE VOYAGE GOLD**



Voyagez l'esprit tranquille avec l'assurance multirisques GOLD ! Elle vous permet de :

- bénéficier d'une **protection de tous les instants** : avant, pendant et après votre séjour,
- parer aux imprévus en étant **accompagné(e) par des professionnels** de l'assurance, de l'assistance et des services aux personnes,
- **diminuer les risques de perte financière** en cas de sinistre.

■ **POUR QUELLES GARANTIES ETES-VOUS COUVERT(E) ?**



Annulation



Départ/retour impossible



Responsabilité civile



Bagages



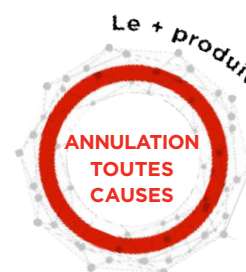
Interruption de séjour



Retard d'avion ou de train



Assistance-rapatriement



Cette assurance est décrite de façon exhaustive dans la notice d'information ci-après.

■ **QUELLES SONT LES MODALITÉS DU CONTRAT ?**

**QUI** est couvert ?

Votre **FAMILLE** et vos **AMIS**

**QUAND** souscrire ?

Le **JOUR MÊME** de l'achat du séjour

**COMBIEN** de personnes peuvent être assurées ?

Jusqu'à **9 PERSONNES** sur un même contrat

**COMMENT** souscrire ?

Via votre **AGENCE DE VOYAGE**

Pour quelle **DURÉE** êtes-vous couvert(e) ?

Jusqu'à **90 JOURS** consécutifs

■ **LES TARIFS**

Les tarifs sont indiqués en euros et en TTC, par personne et dépendent du montant total du séjour.

Montant du voyage	Jusqu'à 400 €	401 € à 700 €	701 € à 1 500 €	1 501 € à 2 500 €	2 501 € à 3 500 €	3 501 € à 5 000 €	5 001 € à 7 000 €
Tarif TTC	29 €	39 €	51 €	79 €	103 €	151 €	216 €



\*Réduction valable sur le tarif par personne. Les trois premières personnes règlent l'assurance au tarif plein.

■ **NOTRE DEVOIR D'INFORMATION**

Conformément à l'article A112-1 du Code des assurances, nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent contrat.

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

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

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable et à nous l'adresser, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Nous sommes tenus de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

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



mapfre-assistance.fr

facebook.com/mapfre.fr



Prix ITIJ 2013  
Meilleure compagnie  
d'assurance voyage

Contact commercial :

- 04 37 28 83 39
- commercial-fr@mapfre.com

## NOTICE D'INFORMATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE GAMME INDIVIDUELLE - ASSURANCE GOLD

Les garanties ci-dessous concernent uniquement les voyages en individuel. Le produit GOLD peut couvrir jusqu'à 9 personnes sur un même contrat.

TABLEAU DES MONTANTS DES GARANTIES		
ANNULATION	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement des frais d'annulation pour tout événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré. Les franchises varient selon les motifs :		
- Décès, accident corporel grave, maladie grave de l'assuré, ou d'un membre de sa famille	7 000 € / personne	3% avec un minimum de 15 € / pers.
- Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré		
- Décès, accident corporel grave, maladie grave du remplaçant professionnel ou garde enfants		
- Hospitalisation supérieure à 2 jours ou décès de l'animal de compagnie de l'assuré dans les 3 jours précédant le départ		
- Dommages graves ou vol dans les locaux professionnels ou privés de l'assuré		
- Complications de grossesse de l'assurée et leurs suites		
- Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré		
- Convocation pour une greffe d'organe		
- Séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire		
- Redressement fiscal de l'assuré		
- Dommages au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ	35 000 € / événement	15% avec un minimum de 100 € / pers.
Convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel : convocation devant un tribunal en tant que témoin, juré d'Assises, ou procédure d'adoption d'un enfant ; convocation à un examen de rattrapage ; obtention d'un emploi ou d'un stage Pôle Emploi ; licenciement économique.		
- Voyage à thème : en cas de maladie ou d'accident de l'assuré empêchant la pratique de l'activité pour laquelle il s'était inscrit et faisant l'objet principal du voyage à thème, l'assuré sera indemnisé à hauteur de 50 % du montant total du voyage s'il décide d'effectuer le séjour.		
- Suppression ou modification des congés payés		
- Mutation professionnelle		
- Vol des papiers		
- Attentat ou catastrophe naturelle sur le lieu du séjour 15 jours avant le départ (rachat d'exclusion)		
- Faillite de la compagnie aérienne (rachat d'exclusion)		
- Grève du personnel de la compagnie aérienne (rachat d'exclusion)		
- Toutes causes (événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré) autres que ceux cités dans ce tableau		
- Annulation d'un accompagnant, maximum 8 personnes expressément reliées entre elles au moment de la souscription	3% ou 15% suivant le motif	
- Frais de changement de nom facturés par l'organisateur de voyage (dans le cas où l'assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage pour l'un des motifs garantis).		
- Préacheminement (départ manqué) : indemnisation pour rejoindre la destination suite à un événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré lors du pré-acheminement.	1 000 € / pers. 5 000 € / événement	Aucune
<b>Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ne sont pas garanties les annulations consécutives :</b> - aux maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription du présent contrat ; - à une pathologie non stabilisée ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ; - à tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat ; - au décès d'un parent lorsque celui intervient plus d'un mois avant la date de départ ; - à un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, une insémination artificielle et ses conséquences, une grossesse ; - à la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, le refus de visa, la non-conformité d'un passeport ou de la carte d'identité ou du visa ou de l'autorisation de sortie du territoire et l'oubli de vaccination ; - à une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.		

BAGAGES	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré	2 500 € par personne - 7 500 € par événement	30 €
Indemnisation maximum en cas de vol des objets de valeur	50 % du capital assuré	
Indemnisation maximum pour les objets acquis en cours de voyage	25 % du capital assuré	
Dépenses justifiées de première nécessité en cas de retard supérieur à 24h	150 € par personne	Aucune
Frais de réfection des papiers d'identité	150 € par personne	

**Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ne sont pas garantis :**

- les marchandises, les biens consommables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels téléphoniques, DVD, alarmes, jeux vidéo et accessoires, les fourrures, les titres de toute nature, stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature, matériels médicaux, médicaments, denrées périssables, ainsi que tout effet confisqué par les douanes et non rendu à l'assuré ;
- le vol des bagages de l'assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses bagages sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès ;
- le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;
- le vol des bagages de l'assuré dans un véhicule entre le coucher et le lever du soleil ou dans un véhicule décapotable ;
- les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes ;
- les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle ;
- la perte, l'oubli ou l'échange ;
- les matériels de sport de toute nature ;
- les vols en camping ;
- les dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés.

INTERRUPTION DE SEJOUR	Plafond de garantie	Franchise
Voyage de compensation en cas de rapatriement dans la première moitié du séjour <b>OU</b> remboursement au prorata temporis des prestations terrestres non utilisées en cas de rapatriement.	7 000 € par personne 35 000 € par événement	Aucune
<b>Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ne sont pas garanties, les interruptions consécutives :</b> - à un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ; - à une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours ; - à des épidémies.		

ASSISTANCE - RAPATRIEMENT	Plafond de garantie	Franchise
Rapatriement médical	Frais réels	Aucune
Rapatriement d'un accompagnant	Frais réels	
Frais supplémentaires d'hébergement de l'assuré et d'un accompagnant, si l'état de l'assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement.	100 € / jour / pers. avec un maximum de 5 nuits	
Présence d'un proche si hospitalisation de plus de 7 jours	Billet A/R. 100 € / jour / pers. avec un maximum de 5 nuits	
Frais supplémentaires d'hébergement de l'accompagnant déjà sur place, si l'assuré est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement.	100 € / jour / pers. avec un maximum de 5 nuits	
Frais de déplacement de la personne chargée de ramener les enfants	Frais réels	
Frais de rapatriement du corps	Frais réels	
Frais funéraires	2 300 €	
Frais de rapatriement de la famille en cas de décès	Billet retour	
Frais de restauration et hébergement d'une personne accompagnant le corps	200 €	
Frais de retour prématuré de l'Assuré	Billet retour	Aucune
Frais de rapatriement des autres assurés	Billet retour (max. 4 personnes)	
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	150 000 €	
Frais dentaires d'urgence	150 €	
Maximum par événement pour les frais médicaux	400 000 €	
Maladie ou accident des enfants mineurs	Frais réels	
Frais de secours et frais de recherche par personne	2 500 € / pers. 10 000 € / événement	
Envoi de médicaments	Recherche et envoi	
Transmission de messages	Frais réels	
Assistance juridique	12 000 €	
Avance de la caution pénale	15 000 €	
Avance de fonds en cas de perte ou vol des moyens de paiement	2 000 €	
Frais de garde de l'animal domestique	300 €	
Services à la personne : garde malade, livraison repas et courses, aide ménagère, garde d'enfants, soutien pédagogique, garde des animaux domestiques, assistance résidence principale.		
Engagement maximum par événement de la garantie Assistance rapatriement	800 000 €	

**Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, la garantie de La Compagnie ne peut être engagée dans les cas suivants :**

- lorsque les dommages ou les accidents résultent de l'utilisation d'un engin terrestre motorisé à deux roues, d'un jet ski ou d'un scooter des neiges ;
- les dommages ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel ;
- les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
- pollution, catastrophes naturelles ;
- les convalescences, affections et pathologies préexistantes ou en cours de traitement ;
- les conséquences d'accidents corporels graves survenus avant la date d'entrée en garantie de l'assuré ;
- les maladies psychiques, mentales ou dépressives ;
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas la poursuite du séjour ou du voyage ;
- les frais de cure thermale, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de confort ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact, d'implant ;
- les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie ;
- les frais engagés sans l'accord de La Compagnie ;
- les frais téléphoniques autres que ceux adressés à la centrale d'assistance ;
- les frais de taxi engagés sans l'accord de La Compagnie ;
- suites de grossesses : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né, IVG ;
- les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le voyage ;
- les frais résultant de soins ou de traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

**IMPORTANT : les voyageurs à destination d'un pays de l'Espace économique européen ou de la Suisse doivent se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie.**

RETARD D'AVION OU DE TRAIN	Plafond de garantie	Franchise
Indemnité suite à un retard supérieur à 4 heures	30 € / personne / heure de retard indemnisable au-delà de la 5ème heure	Aucune
Maximum de la garantie	150 € par personne, 1 000 € par événement	

**Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, la garantie de La Compagnie ne peut être engagée dans les cas suivants :**

- guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
- tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'assuré dès lors que sa destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères français ;
- une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce 24h avant la date de départ du voyage de l'assuré ;
- événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat ;
- au manquement du vol sur lequel la réservation de l'assuré était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- à la non admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.

DEPART/RETOUR IMPOSSIBLE	Plafond de garantie	Franchise
Frais de transport (trajet aéroport/domicile)	150 € par personne, maximum 450 € par dossier	Aucune
Frais de prolongation de séjour par personne	150 € par nuit, maximum 6 nuitées	
Maximum par événement	1 250 €	
Prolongation des garanties assistance rapatriement, bagages, responsabilité civile	Maximum 6 jours	

**Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, la garantie de La Compagnie ne peut être engagée dans les cas de risques politiques, de guerre, guerre civile, attentats, terrorismes, émeutes et mouvements populaires. Cette garantie n'est pas concernée par l'exclusion générale n° 13.**

RESPONSABILITE CIVILE	Plafond de garantie	Franchise
Dommages corporels	4 600 000 € par événement	Aucune
Dommages matériels et immatériels	46 000 € par événement	80 €

**Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ce contrat ne garantit pas l'assuré lorsque les dommages résultent :**

- d'un immeuble dont l'assuré est propriétaire, ou d'un incendie ou d'une explosion survenus dans les locaux occupés par l'assuré ;
- de la pratique du caravanning ; de la pratique de la chasse ;
- de l'utilisation de tout véhicule à moteur ainsi que de tout appareil de navigation aérienne, maritime et fluviale ;
- de l'exercice d'une activité professionnelle ;

**Sont également exclus de la garantie, les dommages aux animaux ou objets appartenant ou confiés à l'assuré et ceux occasionnés aux associés, préposés et salariés de l'assuré dans l'exercice de leur fonction.**

#### PRESENTATION DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par le Code des Assurances, les Conditions Générales ainsi que par le bulletin de souscription qui tient lieu de Conditions Particulières. Il précise les garanties souscrites et comporte les conditions et limites de garanties. En cas de contradiction entre les différentes conditions, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales. Lors de votre réservation, vous avez choisi la formule indiquée sur vos Conditions Particulières. Les présentes garanties s'appliquent pour une durée maximum de 90 jours.

## OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

### **Pour toute déclaration de sinistre, quelle que soit la garantie mise en jeu, l'assuré doit :**

- aviser la Compagnie, par écrit dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à la Compagnie.
- transmettre à la Compagnie tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.
- pour les motifs médicaux, transmettre à notre médecin conseil tous les renseignements médicaux nécessaires à l'instruction du dossier. Sans cette communication, le dossier ne pourra être réglé.
- pour les garanties Annulation et Interruption de séjour, l'assuré doit aviser l'entreprise auprès de laquelle il a acheté sa prestation dès la survenance du sinistre.

### **DÉCLARATION SINISTRE ASSURANCE :**

- en ligne : [www.mapfre-assistance.fr](http://www.mapfre-assistance.fr)
- par courrier : 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris
- par email : [sinistres@mapfre.com](mailto:sinistres@mapfre.com)

Afin de traiter les dossiers dans les meilleurs délais, il est conseillé d'effectuer sa déclaration en ligne sur le site internet et d'envoyer les justificatifs par courrier.

### **Liste des justificatifs à fournir lors de la déclaration :**

#### **ANNULATION**

- originaux des factures de frais d'annulation et d'inscription.

La Compagnie se réserve le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la compagnie aérienne.

#### **BAGAGES**

- récépissé de dépôt de plainte, bulletin de réserve du transporteur maritime, aérien, routier,
- constat des dommages,
- inventaire détaillé et chiffré,
- constat d'avarie d'irrégularité, ticket de transport et d'enregistrement en cas de bagages égarés perdus ou endommagés,
- devis de réparation ou factures acquittées, facture d'achat ou d'origine.

Si l'assuré récupère tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit en aviser immédiatement La Compagnie :

- si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et La Compagnie l'indemniser des détériorations qu'ils auront éventuellement subies,
- si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, il pourra décider de les reprendre contre remboursement de l'indemnité reçue, sous déduction des détériorations ou manquants. L'assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, La Compagnie considérera que l'assuré a opté pour le délaissement. Les biens sinistrés que la Compagnie indemnise à l'assuré deviennent sa propriété.

#### **DEPART OU RETOUR IMPOSSIBLE**

- preuve de la fermeture du ou des aéroports et les justificatifs des frais supplémentaires supportés.

#### **INTERRUPTION DE SÉJOUR**

- originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transports.

#### **RETARD D'AVION OU DE TRAIN**

- déclaration de retard complète et tamponnée par une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'assuré voyage ou auprès d'une personne compétente du transporteur,
- transmettre dès son retour à la Compagnie et au plus tard dans les 15 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la copie de son billet d'avion ou de train, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.

#### **ASSISTANCE**

- certificat d'assurance et numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,
- certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure.
- le certificat de décès,
- les décomptes de Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance accompagnés des photocopies des notes de frais médicaux,
- toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de la Compagnie et sans délai.

Lorsque La Compagnie a pris en charge le transport de l'assuré, celui-ci doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

#### **RESPONSABILITE CIVILE**

- tout avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui seraient adressés à l'assuré, remis ou signifiés personnellement ou à ses ayants-droit. En cas de retard dans la transmission de ces documents, la Compagnie pourra lui réclamer une indemnité proportionnée au préjudice en résultant (article L 113-1 du Code des Assurances).
- tout document nécessaire à l'expertise, sur simple demande de la Compagnie et sans délai.
- déclarer à la Compagnie les garanties dont il bénéficie sur le même risque auprès d'autres Assureurs.

En cas de sinistre, l'assuré ne peut transiger avec les tiers lésés ou accepter une reconnaissance de responsabilité sans l'accord de la Compagnie.

L'aveu d'un fait matériel, de même que les actes naturels d'assistance ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité.

## EXCLUSIONS GENERALES

Les garanties de la compagnie ne peuvent être engagées dans les cas suivants :

1. **Consommation de drogues, de toutes substances stupéfiantes mentionnées au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;**
2. **Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;**
3. **Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;**
4. **L'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour ;**
5. **Suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation ;**
6. **Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;**
7. **Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;**
8. **Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;**
9. **Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales ;**
10. **Guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, sabotages, repréailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère radioactif ;**
11. **Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert et de destination ;**
12. **Des situations à risque infectieux ainsi que leurs conséquences en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;**
13. **Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N° 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles ;**
14. **Pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1, ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales ;**
15. **Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;**
16. **Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions ;**
17. **Toute activité de haute montagne à partir de 3 000 mètres, la pratique de sports présentant des caractéristiques dangereuses tels que : les sports aériens, le pilotage d'automobile, de moto ou de karting, l'alpinisme, l'escalade (hors support artificiel), la varappe, la plongée sous-marine sauf en apnée à moins de 50 mètres, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes, la spéléologie, le skeleton, le saut à ski, le bobsleigh, le saut à l'élastique, le rafting, le canyoning, la pratique de la montgolfière, le jet-ski, le kitesurf, le barefoot, les sports de défense et de combat, la chasse aux animaux dangereux et les sports suivants pratiqués hors-pistes : le ski, le ski de fond, la luge, le snowboard ;**
18. **Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;**
19. **La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.**

## DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES

**MEDIATION** - En cas de réclamation, l'Assuré peut contacter le service client, par mail, ou par courrier. Si la réponse ne le satisfait pas, nous le prions d'adresser sa demande au service réclamation de la Compagnie, par mail à l'adresse [sinistres@mapfre.com](mailto:sinistres@mapfre.com) ou par courrier : MAPFRE ASSISTANCE, Service réclamations, 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris. Les services de la Compagnie en accuseront réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables et apporterons une réponse à l'Assuré dans un délai maximum de deux mois. A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, l'Assuré pourra faire appel à un médiateur dont les coordonnées seront communiquées sur simple demande écrite au service Réclamations.

**L'ASSUREUR** - MAPFRE ASISTENCIA Compania Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme d'assurance de droit espagnol, au capital de 108.175.523,12 euros, dont le siège social est sis Carretera de Pozuelo n°52 Majadahonda - Madrid 28222, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant pour les besoins de la présente convention par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis Le Quatuor Bâtiment 4D - 16 avenue Tony Garnier ZAC Gerland 69007 Lyon, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, et par l'intermédiaire de son établissement secondaire, sis 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris, Entreprise régie par le Code des Assurances.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE GAMME INDIVIDUELLE - ASSURANCE GOLD

### ANNULATION

#### ARTICLE 1 - NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE

La Compagnie garantit, à concurrence d'un montant maximum et avec une franchise indiqués au Tableau des montants des garanties le remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage en application de ses Conditions Générales de vente lorsque cette annulation, notifiée AVANT LE DEPART (DATE DE DEPART ALLER FIGURANT AUX CONDITIONS PARTICULIERES), est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance de l'un des événements suivants :

- Décès, accident corporel grave, maladie grave de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'assuré.
- Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré.
- Décès, accident corporel grave, maladie grave du remplaçant professionnel de l'assuré ou de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés désigné lors de la souscription,
- Hospitalisation (d'au moins 2 jours) ou décès de l'animal domestique de compagnie de l'assuré dans les 3 jours précédant le départ, et sous réserve que l'assuré apporte la preuve de la propriété de l'animal (carnet de santé vétérinaire, de vaccination, tatouage...).
- Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature aux locaux professionnels ou privés de l'assuré et impliquant impérativement sa présence pour prendre des mesures conservatoires nécessaires.
- Vol dans les locaux professionnels ou privés de l'assuré, si ce vol nécessite impérativement sa présence, et s'il se produit dans les 48 heures précédant le départ.
- Complications de grossesse de l'assurée et leurs suites.
- Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré.
- Convocation de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait ou de l'un de ses ascendants ou descendants au 1<sup>er</sup> degré pour une greffe d'organe.
- Séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (Procédure de Divorce, Rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF, GDF, TELECOM, compte joints bancaires, déclaration commune...).
- Redressement fiscal d'impôt sur le revenu supérieur à 600 €, à la condition expresse que l'assuré n'en ait pas eu connaissance au moment de la réservation du voyage ou de la souscription.
- Dommages graves immobilisant le véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci est indispensable à l'assuré pour se rendre à l'aéroport ou sur le lieu de séjour et ne peut être utilisé.
- Convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel, à la condition expresse que l'assuré n'ait pas eu connaissance de la date de l'un des événements limitativement énumérés ci-après au moment de la réservation du voyage ou de la souscription de cette garantie :
  - Convocation de l'assuré devant un tribunal en tant que témoin, juré d'Assises, ou procédure d'adoption d'un enfant.
  - Convocation de l'assuré à un examen de rattrapage à condition que le rattrapage ait lieu pendant la période prévue du voyage.
  - L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet pendant les dates prévues du voyage, alors que l'assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
  - Licenciement économique de l'assuré ou de son conjoint de fait ou de droit assuré par ce même contrat à la condition que la procédure n'ait pas été engagée antérieurement à la souscription du contrat.
- Voyage à thème : indemnisation des prestations thématiques en cas de départ de l'assuré. En cas de maladie ou accident de l'assuré, constaté par un docteur en médecine, empêchant la pratique de l'activité pour laquelle il s'était inscrit et faisant l'objet principal du voyage à thème La Compagnie indemniserait l'assuré du montant des prestations thématiques avec un maximum de 50 % du montant total du voyage si l'assuré décide d'effectuer le voyage. Les prestations devront être détaillées sur une facture fournie par l'organisateur du voyage.
- Mutation professionnelle de l'assuré, non disciplinaire, imposée par l'autorité hiérarchique et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de la part de l'assuré.

#### Application d'une franchise de 10 % du montant du sinistre avec un minimum de 70 € par personne.

- Suppression ou modification des congés payés de l'assuré imposée par son employeur, alors qu'ils avaient été accordés par l'employeur avant l'inscription au voyage et la souscription du présent contrat. Cette garantie ne s'applique pas pour les membres d'une profession libérale, les travailleurs indépendants, dirigeants et représentants légaux d'entreprise. **Application d'une franchise de 10 % du montant du sinistre avec un minimum de 70 € par personne.**
- Vol de la carte d'identité de l'assuré ou de son passeport dans les 5 jours ouvrés précédant son départ l'empêchant de satisfaire aux formalités de passage aux frontières par les autorités compétentes. **Application d'une franchise de 10 % du montant du sinistre avec un minimum de 70 € par personne.**
- Toutes causes : événement aléatoire pouvant être justifié. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance non intentionnelle de la part de l'assuré ou d'un membre de sa famille, imprévisible au jour de la souscription et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. **Application d'une franchise de 10 % du montant du sinistre avec un minimum de 70 € par personne.**
- Par dérogation aux exclusions générales, la garantie est acquise en cas d'émeute, d'attentat, de catastrophes naturelles ou d'acte de terrorisme sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :
  - l'événement survenu dans les 15 jours précédant le départ a entraîné des dommages matériels ou corporels dans la ou les villes de destination du séjour assuré ou dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature,

ET

- l'organisme ou l'intermédiaire organisateur du voyage est dans l'impossibilité de proposer une autre destination ou un voyage de substitution,

ET

- le ministère des affaires étrangères déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination,

ET

- aucune émeute, attentat, catastrophes naturelles ou acte de terrorisme n'est survenu dans les trente jours précédents la réservation du séjour assuré. **Application d'une franchise de 10 % du montant du sinistre avec un minimum de 70 € par personne.**

- Faillite d'une Compagnie aérienne régulière, « Low-Cost », ou charter, emprunté par l'assuré pour se rendre sur son lieu de séjour. **Application d'une franchise de 10 % du montant du sinistre avec un minimum de 70 € par personne.**

- Grève du personnel d'une Compagnie aérienne régulière, « Low-Cost », ou charter, emprunté par l'assuré pour se rendre sur son lieu de séjour, à condition qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé au moment de l'inscription au voyage. **Application d'une franchise de 10 % du montant du sinistre avec un minimum de 70 € par personne.**

- Annulation d'une personne devant accompagner l'assuré (maximum huit personnes) durant le voyage, inscrite en même temps que lui, et assurée par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Toutefois, si l'assuré souhaite partir sans elle, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge uniquement si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par La Compagnie.

Si pour un événement garanti, l'assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage, La Compagnie prend en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (T.O, Compagnie aérienne...). **Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance du sinistre.**

#### Préacheminement (départ manqué) :

Si un événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré intervient lors du pré-acheminement sur le trajet entre son domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage et que l'assuré ne peut être présent à l'heure fixée pour prendre son moyen de transport et si le titre de transport n'est pas réutilisable, La Compagnie rembourse à concurrence du montant indiqué au Tableau des montants des garanties sur justificatif, le titre de transport aller pour permettre à l'assuré de rejoindre sa destination. Cette garantie est acquise à condition que l'assuré soit en mesure de prouver qu'il a mis tous les moyens en œuvre pour se rendre au lieu de rendez-vous dans les temps et notamment qu'il a pris une marge de temps suffisante. **En aucun cas le montant ne pourra être supérieur aux frais d'annulation du voyage.**

#### ARTICLE 2 -PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondante, la garantie prend effet dès l'achat ou la réservation du voyage et expire au moment du départ (DATE DE DEPART ALLER FIGURANT AUX CONDITIONS PARTICULIERES), ou à la remise des clés en cas de location pour le voyage couvert par la présente police.

**Toutefois, pour toutes souscriptions postérieures à la date d'achat ou de réservation du voyage, un délai de carence de 4 jours pendant lequel aucune garantie ne pourra prendre effet, sera applicable à compter de la date de la souscription du contrat et la garantie ne prendra effet qu'à l'issue de ce délai.**

### ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées dans la limite maximum du barème fixé aux conditions particulières suite à l'annulation du voyage.

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au Tableau des montants des garanties.

**Les frais de dossier, la prime d'assurance, les taxes d'aéroport (remboursées par le transporteur ou tout organisme collecteur) et les frais de visa ne sont pas remboursables.**

#### ATTENTION :

**Si l'assuré annule tardivement, La Compagnie ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement générateur du sinistre.**

**Si la souscription de la garantie est postérieure à l'apparition du motif d'annulation du voyage et à sa connaissance par l'assuré, elle n'ouvrira pas droit aux indemnités.**

## BAGAGES

### ARTICLE 1 - NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE

La Compagnie garantit les bagages de l'assuré dans le monde entier, **hors de sa résidence principale ou secondaire**, à concurrence du capital fixé au tableau des garanties, contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle, y compris les dommages causés par les forces de la nature,
- la perte uniquement pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée.

Par **bagages**, il faut entendre les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à l'exclusion des effets vestimentaires portés par l'assuré.

Les **objets de valeur**, désignés ci-dessous, sont également compris dans l'assurance pour un maximum indiqué au tableau des garanties et seulement dans les conditions ci-après :

- les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures et montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou lorsqu'ils sont portés sur l'assuré,
- les matériels photographiques (hors téléphones portables), cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à 500 € sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés ou utilisés par l'assuré.

Les **objets acquis en cours de voyage ou séjour** sont compris dans l'assurance pour un maximum indiqué au Tableau des montants des garanties.

### ARTICLE 2 - EXTENSIONS DE GARANTIE

La Compagnie garantit également :

- les dépenses justifiées de première nécessité dues à un retard de 24 Heures au moins dans la livraison des bagages de l'assuré enregistrés en transit ou sur le lieu de séjour, à concurrence du montant, par personne, indiqué au Tableau des montants des garanties. Ces dépenses de première nécessité sont limitées à l'achat de biens matériels en excluant les frais de transport hôtelier et/ou de restauration. Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie de base du contrat.
- les frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire de l'assuré, volés au cours de son voyage ou son séjour, à concurrence du montant indiqué au Tableau des montants des garanties, et à la condition que l'assuré ait déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ait fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

### ARTICLE 3 - PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

La garantie prend effet dès l'enregistrement des bagages de l'assuré par le transporteur ou à la remise des clés pour une location. Elle expire lors du retour au moment de la récupération définitive des bagages par l'assuré auprès du transporteur ou à la restitution des clés pour une location.

### ARTICLE 4 - CALCUL DE L'INDEMNITE

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite, sans application de la règle proportionnelle prévue par le Code des Assurances (L 121-5).

Les montants des garanties ne se cumulent pas avec celles éventuellement prévues par la compagnie de transport.

### ARTICLE 5 - FRANCHISE

Dans tous les cas La Compagnie indemnise l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié au Tableau des montants des garanties (en cas de séjour locatif il sera déduit une seule franchise quel que soit le nombre d'occupants).

### ARTICLE 6 - LIMITATION DE LA GARANTIE

**Dans tous les cas, l'engagement maximum de La Compagnie est limité au montant indiqué au Tableau des montants des garanties.**

## INTERRUPTION DE SEJOUR

### ARTICLE 1 - NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE

#### • RAPATRIEMENT DANS LA PREMIERE MOITIE DU SÉJOUR : VOYAGE DE COMPENSATION :

En cas de rapatriement médical de l'assuré organisé par une société d'assistance pendant la première moitié du séjour, La Compagnie met à disposition de l'assuré un avoir auprès de son agence de voyage d'un montant égal au forfait initial, dans les limites indiquées au Tableau des montants des garanties.

Ce montant est versé à l'assuré rapatrié ainsi qu'à la personne assurée par le même contrat l'accompagnant.

Cette indemnité ne peut se cumuler avec l'indemnisation des frais d'interruption de séjour.

**Ce montant doit être utilisé dans les DOUZE MOIS qui suivent l'événement ayant provoqué le rapatriement et est seulement valable dans l'agence où l'assuré a acheté son voyage initial.**

#### • INTERRUPTION DE SÉJOUR :

Si l'assuré doit interrompre le voyage garanti par ce contrat, La Compagnie s'engage à rembourser les prestations terrestres non consommées, dont l'assuré ne peut exiger du prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation dans le cas où une société d'assistance organise le rapatriement de l'assuré par suite :

- de maladie grave, accident corporel grave, décès de l'assuré, son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2e degré, de ses beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute autre personne vivant habituellement avec l'assuré.
- de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature aux locaux professionnels ou privés de l'assuré et impliquant impérativement sa présence pour prendre des mesures conservatoires nécessaires.

Le remboursement s'effectuera au prorata temporis à compter du jour suivant le rapatriement, frais de transport et de location de voiture non compris.

### ARTICLE 2 - PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondante, la garantie prend effet au moment du départ et expire au moment du retour.

### ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

**Dans tous les cas, l'engagement maximum de la Compagnie est limité au montant indiqué au Tableau des montants des garanties.**

## ASSISTANCE-RAPATRIEMENT

Lors de l'incident, pour bénéficier de l'ensemble des garanties définies ci-après, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention, la Centrale d'Assistance de La Compagnie. Un numéro de dossier sera alors délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

### ARTICLE 1 - L'ASSURÉ EST MALADE OU VICTIME D'UN ACCIDENT CORPOREL

- L'équipe médicale de La Compagnie se met en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille, afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.
- L'équipe médicale de La Compagnie organise le transport de l'assuré vers le centre médical le plus proche de son domicile ou un transfert vers un centre hospitalier mieux équipé ou plus spécialisé.
- Selon la gravité de l'état de votre cas, seule notre équipe médicale est habilitée à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'hospitalisation.
- La Compagnie rapatriera l'assuré à son domicile s'il est en état de quitter le centre médical.

- Si l'état de l'assuré le justifie, **La Compagnie** organise et prend en charge le voyage d'une personne se trouvant sur place pour lui permettre de l'accompagner.
- Si l'état de l'assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement et que l'assuré ne puisse pas revenir à la date initialement prévue, **La Compagnie** prend en charge les frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet : maximum par nuit et par personne indiqué au Tableau des montants des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au Tableau des montants des garanties.
- Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, **La Compagnie** organise et prend en charge son retour ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.
- Si l'assuré est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, **La Compagnie** organise le séjour à l'hôtel de la personne que l'assuré désigne, se trouvant déjà sur place et qui reste à son chevet et prend en charge les frais imprévus réellement exposés jusqu'à un maximum par nuit indiqué au Tableau des montants des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au Tableau des montants des garanties.
- **La Compagnie** prend en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.
- Si l'hospitalisation sur place dépasse **7 jours**, et si personne ne reste au chevet de l'assuré, **La Compagnie** met à la disposition de la personne que l'assuré désigne, un billet aller/retour, pour se rendre près de lui, ceci uniquement au départ de l'un des pays membres de l'Union Européenne ou de la Suisse, et organise le séjour à l'hôtel de cette personne : maximum de par nuit indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au Tableau des montants des garanties.
- Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, **La Compagnie** organise et prend en charge le retour de l'assuré ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.
- Si l'état de santé de l'assuré ne lui permet pas de s'occuper de ses enfants mineurs et qu'aucun membre majeur de la famille de l'assuré ne l'accompagne, **La Compagnie** organise le déplacement de la personne que l'assuré a désigné pour les ramener au domicile de l'assuré.

## ARTICLE 2 - EN CAS DE DÉCÈS

- **La Compagnie** organise et prend en charge le transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation dans l'un des pays membres de l'Union Européenne dans les DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités, y compris Corse et Monaco, en Suisse. Les frais funéraires sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au Tableau des montants des garanties.
- **La Compagnie** organise éventuellement et prend en charge jusqu'au lieu d'inhumation le retour des membres de la famille qui participaient au même voyage et garantis par ce même contrat.
- **La Compagnie** organise et prend en charge à concurrence du montant indiqué au Tableau des montants des garanties les frais supplémentaires de restauration et d'hébergement d'un membre de la famille garantie par le même contrat désirant accompagner le corps lors de son rapatriement.

## ARTICLE 3 - AUTRES ASSISTANCES AUX PERSONNES

### • Retour prématuré :

Si l'assuré est dans l'obligation d'interrompre son voyage en raison :

- du décès d'un membre de sa famille, de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel,
- de l'hospitalisation pour maladie grave ou accident grave de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants et descendants au premier degré restés dans un pays membre de l'Union Européenne ou en suisse et mettant en jeu le pronostic vital après communication du bilan médical par le médecin traitant au service d'assistance de **La Compagnie**,
- de la survenance de dommages graves d'incendie, explosion, vol, dégât des eaux ou causés par les forces de la nature dans la résidence principale ou secondaire de l'assuré ou dans ses locaux professionnels et nécessitant impérativement sa présence sur place,

**La Compagnie** organise et prend en charge le retour de l'assuré à son domicile. Si les délais le permettent et que la présence de l'assuré est nécessaire à la poursuite du voyage, **La Compagnie** organise et prend en charge le retour de l'assuré jusqu'au lieu où il peut retrouver les participants au voyage.

### • Rapatriement ou transport des autres assurés :

Si, à la suite du rapatriement de l'assuré, les accompagnants assurés par le même contrat souhaitent être rapatriés, **La Compagnie** organise et prend en charge leur retour dans la limite de **6 personnes maximum pour les membres de la famille et de 4 personnes maximum pour les groupes d'amis**.

- **Frais médicaux : remboursement à titre complémentaire des organismes de sécurité sociale, mutuelle et/ou de tout organisme de prévoyance des frais médicaux reçus à l'étranger pour un sinistre survenu à l'étranger.**

**IMPORTANT : Avant de partir en déplacement 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 : Les voyageurs à destination d'un pays de l'Espace économique européen ou de la Suisse doivent se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie.). 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.**

**La Compagnie** rembourse l'assuré des frais restant à sa charge après intervention de la Sécurité Sociale, de la mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance, et correspondant à des frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et/ou d'hospitalisation prescrits par un médecin, engagés hors du pays de résidence de l'assuré dans la limite des montants indiqués au tableau des garanties et suite à un sinistre survenu à l'étranger.

Dans tous les cas, **La Compagnie** indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié au Tableau des montants des garanties.

L'Assuré (ou ses ayants droit) s'engage(nt) à cette fin à effectuer, au retour dans le pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à transmettre à **La Compagnie** les documents suivants :

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

A défaut, **La Compagnie** ne pourra pas procéder au remboursement à titre complémentaire de ces frais.

### • Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger :

Si l'assuré est hors de son pays de résidence, dans l'impossibilité de régler ses frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, **La Compagnie** peut à la demande de l'assuré lui en faire l'avance aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de **La Compagnie** doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'assuré dans son pays de résidence,
- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de **La Compagnie**,
- l'assuré ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par **La Compagnie** lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance (sécurité sociale, mutuelle ou tout autre organisme de prévoyance) dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par **La Compagnie**,
  - à rembourser à **La Compagnie** les sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance, sécurité sociale, mutuelles et/ou tout autre organisme de prévoyance dans les 7 jours qui suivent la réception de ces sommes.
  - à rembourser à **La Compagnie**, cette avance de frais au plus tard 30 jours après réception de la facture. Pour être remboursé, l'Assuré devra ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ses frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si l'Assuré a engagé les procédures de remboursement visées ci-avant. Dès que ces procédures aboutissent, **La Compagnie** prend en charge la différence entre le montant de l'avance que l'Assuré aura remboursé et le montant des sommes perçues auprès de la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance dans les conditions et à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants des Garanties et sous réserve que l'Assuré (ou ses ayants droit) communique(nt) les documents prévus au paragraphe ci-dessus " frais médicaux".

Resteront uniquement à la charge de **La Compagnie**, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation frais médicaux, les frais non pris en charge par les organismes d'assurance, sécurité sociale, mutuelle ou tout autre organisme de prévoyance. L'assuré devra communiquer à **La Compagnie** l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes dans la semaine qui suit sa réception.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance sécurité sociale, mutuelles et/ou tout autre organisme de prévoyance dans les délais, ou à défaut de présentation à **La Compagnie** dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes, l'assuré ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par **La Compagnie**, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par le bénéficiaire.

Cette garantie cesse à dater du jour où **La Compagnie** est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'assuré, ou le jour du retour de l'assuré dans son pays d'origine.

### • Maladie ou accident d'un des enfants mineurs ou handicapés de l'assuré resté dans le pays de son domicile :

Si pendant le voyage de l'assuré, l'un de ses enfants mineurs ou handicapés resté dans le pays de son domicile est malade ou accidenté, **La Compagnie** se tient à la disposition de la personne chargée de sa garde pour organiser son transport au centre hospitalier le plus apte à prodiguer les soins nécessités par son état sous réserve que l'assuré en ait donné l'autorisation écrite préalable. **La Compagnie** assure le retour au domicile de l'enfant de l'assuré et tiendra informé de son état, si l'assuré a laissé une adresse de voyage. Si la présence de l'assuré est indispensable, **La Compagnie** organise son retour.

- **Frais de secours y compris recherche et sauvetage :**

**La Compagnie** prend en charge les frais de recherche de sauvetage et de secours à concurrence du montant par personne et par événement indiqué au Tableau des montants des garanties, frais correspondant aux opérations organisées par des sauveteurs civils ou militaires ou des organismes spécialisés publics ou privés mis en place à l'occasion de la disparition de l'assuré ou en cas d'accident corporel.

- **Envoi de médicaments :**

**La Compagnie** prend en charge toutes mesures pour assurer la recherche et l'envoi de médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, il est impossible pour l'assuré de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'assuré.

- **Transmission de messages importants et urgents :**

**La Compagnie** se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'assuré lorsqu'il ne peut être joint directement.

De même, **La Compagnie** peut communiquer à un membre de la famille de l'assuré, sur appel de sa part, un message que l'assuré a laissé à son intention. Les messages sont transmis sous la seule responsabilité de leur auteur qui doit être identifié.

- **Assistance juridique :**

**La Compagnie** prend en charge, à concurrence du montant indiqué au Tableau des montants des garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels l'assuré pourrait être amené à faire librement appel si une action est engagée contre l'assuré, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

**Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle de l'assuré ou la garde et/ ou l'utilisation d'un véhicule à moteur.**

- **Avance de la caution pénale :**

Si en cas d'infraction à la législation du pays dans lequel se trouve l'assuré, ce dernier est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, **La Compagnie** en fait l'avance à concurrence du montant indiqué au Tableau des montants des garanties.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement par **La Compagnie**. Si la caution pénale est remboursée à l'assuré avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à **La Compagnie**.

- **Avance de fonds en cas de vol ou perte des moyens de paiement :**

Lors de son séjour à l'étranger, si l'assuré a besoin d'une avance de fonds suite à la perte ou au vol de ses moyens de paiement, **La Compagnie** peut consentir une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau des montants des garanties et en échange d'un chèque de caution du montant correspondant à l'avance. Une reconnaissance de dette sera réclamée à l'assuré sur son lieu de séjour. Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement par **La Compagnie**.

- **Frais de garde de l'animal domestique :**

En cas de départ différé supérieur ou égal à 12 heures du voyage retour en raison de circonstances indépendantes de la volonté de l'assuré, **La Compagnie** prend en charge les frais supplémentaires de chenil ou de pension pour chats engendrés à concurrence du montant indiqué au Tableau des montants des garanties.

**La Compagnie** ne couvre pas les frais de chenil ou de pension pour chat que l'assuré est amené à déboursier en dehors de son lieu de résidence et résultant de règlements sanitaires.

Les conditions suivantes doivent être réunies pour l'application de la garantie :

- l'assuré doit s'être enregistré pour son voyage à l'heure limite recommandée ou en amont ;
- l'assuré doit obtenir une déclaration écrite de la part de **La Compagnie** de transport ou des autorités compétentes confirmant les raisons et la durée du retard subi ;
- l'assuré doit fournir une déclaration écrite de la part du chenil ou de la pension pour chats concernés confirmant les frais supplémentaires réglés.

Cette garantie ne s'applique qu'aux chiens et chats dont l'assuré est propriétaire.

- **Garde-malade :**

En cas de rapatriement de l'assuré pour raisons médicales et d'immobilisation à son domicile de plus de quarante huit heures il peut demander dans un délai de quinze jours suivant son retour au domicile, la présence d'un garde-malade à son chevet pour un maximum de vingt heures. Ces prestations sont délivrées uniquement en France et sont disponibles du lundi au samedi (hors jours fériés) de neuf heures à vingt heures, à condition de nous contacter au plus tard la veille à vingt heures.

- **Livraison des repas et des courses :**

Si l'assuré n'est pas en mesure de se déplacer hors du domicile lors de son retour de voyage et suite à son rapatriement médical lors du voyage, **La Compagnie** prend en charge pour une durée de quinze jours maximum les frais de livraison des courses à concurrence d'une livraison par semaine ou organise et prend en charge les frais de livraison de repas à concurrence de 4 livraisons sur une période de quinze jours.

- **Aide-ménagère :**

Si l'assuré n'est pas en mesure d'effectuer lui-même les tâches ménagères au domicile lors de son retour de voyage et suite à son rapatriement médical lors du voyage, **La Compagnie** prend en charge la mise à disposition d'une aide-ménagère pour une durée de vingt heures réparties sur un délai de quatre semaines.

- **Garde d'enfants :**

Si l'assuré a des enfants de moins de seize ans résidant à son domicile et suite à son rapatriement médical lors du voyage, **La Compagnie** prend en charge leur garde à domicile entre sept heures et dix-neuf heures dans la limite de vingt heures maximum et sous réserve de la disponibilité localement, d'un garde d'enfants.

- **Soutien pédagogique pour enfant :**

En cas d'hospitalisation entraînant le rapatriement médical de l'assuré et suite à un accident ou une maladie de son enfant âgé de moins de 18 ans immobilisé pour une durée supérieure à quinze jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de cette même durée, **La Compagnie** prend en charge des cours particuliers à concurrence de quinze heures par semaine sur une durée maximum d'un mois dans la limite des disponibilités locales.

- **Garde des animaux domestiques :**

En cas de rapatriement médical, **La Compagnie** prend en charge à la demande de l'assuré, la garde de ses animaux domestiques (chiens et chats) à l'extérieur du domicile, à la condition qu'ils aient reçu les vaccins obligatoires, dans la limite de dix jours maximum.

- **Assistance résidence principale :**

Gardiennage du domicile de l'assuré après effraction nécessitant impérativement une présence sur place.

Cette garantie n'est pas cumulable avec le retour prématuré et le coût ne pourra dépasser le montant d'un billet retour au domicile de l'assuré.

#### ARTICLE 4 - LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE LA COMPAGNIE

Les interventions que **La Compagnie** est amenée 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.

- **Si l'assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical de La Compagnie, il décharge La Compagnie de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et l'assuré perd tout droit à prestations ou indemnisation.**

- **La Compagnie** ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

- **La Compagnie** ne peut être tenue responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.

- **Les prestations non demandées en cours de voyage ou non organisées par La Compagnie ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.**

- **La Compagnie** décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.

- Si l'assuré est domicilié dans un pays autre que l'un des pays membres de l'Union Européenne, les DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités, y compris Monaco, en Suisse, **La Compagnie** pourra sur demande de l'assuré, le rapatrier à son domicile ou dans le Centre Médical le plus proche, le mieux équipé ou le plus spécialisé. Dans ce cas l'assuré s'engage à régler à **La Compagnie** le coût excédentaire de son rapatriement par rapport à un rapatriement effectué dans les mêmes conditions en France Métropolitaine.

- La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée indiquée sur le bulletin d'inscription au voyage sans pouvoir excéder 90 jours.

L'engagement maximum de **La Compagnie** en cas de sinistre est fixé au Tableau des montants des garanties.



## RETARD D'AVION OU DE TRAIN

### ARTICLE 1 - NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE

Cette garantie est valable lors des transports aller et retour des :

- vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés,
- vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller,
- vols charters retour : l'heure de la confirmation du vol communiqué par l'agence à l'assuré,
- liaisons ferroviaires de la SNCF ou d'un transporteur public de voyageur par voie ferrée.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion ou du train de l'assuré de plus de 4 heures, par rapport à l'heure initialement prévue, **La Compagnie** indemnise l'assuré de 30 € par personne et par heure de retard indemnisable **au-delà de la 5ème heure**. L'indemnité maximum par personne est indiquée au Tableau des montants des garanties.

**Cette garantie ne s'applique pas si l'assuré est transféré sur une autre compagnie aérienne dans les horaires initialement prévus.**

### ARTICLE 2 - PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondante, la garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet de départ et expire dès l'arrivée à destination.

### ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

**Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au Tableau des montants des garanties**

## DEPART OU RETOUR IMPOSSIBLE

### ARTICLE 1 - NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE

Par dérogation à toutes dispositions contraires des Conventions Spéciales et/ou des Conditions Générales du contrat, si l'assuré est dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue :

- son vol de départ vers un de ses lieux de séjour ou
- son vol de retour vers son domicile habituel

par suite de la fermeture, totale ou partielle, de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de **force majeure (à l'exception des risques politiques, de guerre, guerre civile, attentats, terrorismes, émeutes et mouvements populaires.)**

« **Force majeure** » : **CASTASTROPHE NATURELLE** : phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics), **La Compagnie** garantit :

#### **A/ Les frais de transports (Trajet Aéroport /Domicile) avant le départ**

Le remboursement, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au Tableau des montants des garanties, les frais de transports de retour de l'aéroport à son domicile après l'annonce officielle de la suppression de son vol.

*On entend par frais de transport les sommes déboursées par l'ASSURE pour emprunter les transports publics : Taxi, bus, RER, Metro, ou train.*

#### **B/ Sur le lieu de séjour**

##### **1/ les frais de prolongation de séjour**

**La Compagnie** rembourse sur présentation des justificatifs originaux les frais de prolongation de séjour à concurrence des montants prévus au Tableau des montants des garanties.

On entend par frais de prolongation de séjour : les frais d'hébergement, de nourritures, d'achat de produits de 1ère nécessité (produits de toilette, produits pour enfants, etc.).

Dans tous les cas l'assuré devra apporter la preuve de la fermeture du ou des aéroports et fournir les justificatifs des frais supplémentaires supportés.

##### **2/ la prolongation des garanties assistance-rapatriement, bagages et responsabilité civile**

**La Compagnie** prolonge automatiquement aux mêmes clauses et conditions du contrat les garanties assistance-rapatriement, bagages et responsabilité civile durant le séjour complémentaire dans la limite de la durée mentionnée au Tableau des montants des garanties.

Dans tous les cas seules les garanties souscrites et figurant au contrat initial seront prolongées.

La garantie ne sera acquise à l'assuré que s'il se trouve dans l'impossibilité d'utiliser un autre moyen de transport pour son retour ou pour se rendre sur son lieu de séjour et qu'il subit un retard minimum de 24 heures.

### ARTICLE 2 - PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondante, la garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour.

### ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

**Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au Tableau des montants des garanties.**

## RESPONSABILITE CIVILE

### ARTICLE 1 - NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE

**La Compagnie** garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile privée de l'assuré, en vertu des **articles 1382 à 1385 inclus du Code Civil** en raison des dommages causés aux tiers par l'assuré, les animaux ou les choses dont l'assuré a la garde pendant la durée du voyage.

**Cette garantie s'exerce exclusivement dans les pays où l'assuré ne bénéficie pas déjà de la garantie d'un contrat souscrit par ailleurs.**

Pour les sinistres survenus à l'étranger, **La Compagnie** garantit la responsabilité pécuniaire de l'assuré en vertu de la loi locale, **sans que l'engagement de La Compagnie puisse excéder celui de la législation française.**

**Par tiers**, il faut entendre toute personne autre que l'assuré, un membre de sa famille et toute personne vivant habituellement avec lui.

### ARTICLE 2 - PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondante, la garantie prend effet au moment du départ et expire au moment du retour.

### ARTICLE 3 - LIMITES DE LA GARANTIE

**L'indemnité maximum à la charge de La Compagnie ne peut dépasser les montants indiqués au Tableau des montants des garanties.**

Les termes utilisés dans ledit tableau sont définis comme suit :

- « **dommages corporels** » : les atteintes corporelles accidentelles causées aux tiers,

- « **dommages matériels et immatériels confondus** » : les détériorations ou destructions accidentelles d'un bien matériel, et pour tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit.

### ARTICLE 4 - PROCÉDURE

Par ce contrat l'assuré donne tous pouvoirs à **La Compagnie** pour diriger une procédure devant les juridictions civiles, y compris l'exercice des voies de recours. En cas d'action pénale, **La Compagnie** a la faculté d'intervenir et de diriger la défense de l'assuré, sans pouvoir y être contrainte, celle-ci conserve le droit d'interjeter appel ou de se pourvoir en cassation.

Si postérieurement au sinistre, l'assuré manque à ses obligations, **La Compagnie** indemniserait quand même les tiers lésés.

Cependant **La Compagnie** pourra exercer contre l'assuré une action en remboursement des sommes que l'assureur aura versées.

Les frais annexes (procès, quittance, etc...) ne viennent pas en déduction de la limite de garantie. Toutefois en cas de condamnation à un montant supérieur à la limite de garantie, ces frais seront supportés par l'assuré et par **La Compagnie** en proportion des parts respectives dans la condamnation.

### ARTICLE 5 - RENTES

Si l'indemnité allouée par décision judiciaire à une victime (ou à ses ayants droit) consiste en une rente :

- et qu'une acquisition de titre est ordonnée pour sûreté de paiement, **La Compagnie** utilisera la part disponible de la somme assurée à la constitution de cette garantie,
- et qu'aucune acquisition de titre n'est ordonnée, la valeur de la rente en capital sera déterminée d'après les règles applicables pour le calcul de la réserve mathématique de cette rente.

Si cette valeur est inférieure à la somme disponible, la rente est intégralement à la charge de l'assureur. Dans le cas contraire, seule la partie de la rente correspondant en capital à la partie disponible de la somme assurée est à la charge de **La Compagnie**.

## DEFINITIONS

- **VOUS, L'ASSURE** : la ou les personnes assurées, résidant depuis au moins 6 mois en France, Suisse, Monaco, dans les DOM-ROM, COM ou dans un des pays membres de l'Union européenne, bénéficiant des garanties souscrites et désignées sur le bulletin de souscription.
- **NOUS, L'ASSUREUR (La Compagnie)** : MAPFRE ASISTENCIA, sous la marque commerciale de « MAPFRE ASSISTANCE/L'EUROPÉENNE D'ASSURANCES VOYAGES », assistant et assureur du risque.
- **ACCIDENT CORPOREL GRAVE** : toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure après la date de prise d'effet de la garantie du contrat, constatée par un docteur en médecine et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.
- **AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'assuré.
- **BIENS MATÉRIELS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ** : effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.
- **DÉCHÉANCE** : perte du droit à garantie pour le sinistre en cause, par suite du non respect par le preneur d'assurance, par l'assuré ou par le bénéficiaire.
- **DOMICILE** : lieu de résidence habituelle de l'assuré en France Métropolitaine, les DOM-ROM, COM et Monaco, en Suisse ou dans l'un des pays membres de l'Union Européenne. L'adresse fiscale est considérée comme l'adresse du domicile en cas de litige.
- **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités** : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.
- **EFFET DES GARANTIES** : sous réserve du paiement préalable de la prime correspondante, les garanties prennent effet le jour du départ et expirent le jour du retour pour la durée indiquée sur vos Conditions Particulières, sans pouvoir excéder 90 jours. Toutefois, la garantie Annulation prend effet le jour de la souscription du contrat et expire le jour du départ, ou à la remise des clés en cas de location.
- **ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE** : les garanties sont applicables dans le monde entier.
- **ÉVÉNEMENT** : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.
- **FRANCHISE** : somme restant à votre charge et toujours déduite de l'indemnité versée.
- **FRAIS MÉDICAUX** : frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie.
- **FRAIS FUNÉRAIRES** : frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagement spécifique au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil le modèle le plus simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation d'embaumement et de cérémonie.
- **FRAIS DE RECHERCHE** : frais des opérations effectuées par les sauveteurs et organismes de secours, autres que les personnes avec lesquelles vous voyagez, se déplaçant spécialement dans l'objet de vous rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.
- **FRAIS DE SECOURS/SAUVETAGES** : frais de transport après accident (une fois que vous êtes localisés) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.
- **MALADIE GRAVE** : toute altération de santé constatée par un docteur en médecine et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.
- **MEMBRES DE LA FAMILLE** : votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.
- **MODALITÉS DE SOUSCRIPTION** : le présent contrat doit normalement être souscrit en même temps que l'inscription au voyage. Toutefois, dans la période qui précède le commencement du barème des pénalités, il peut être admis que la souscription du contrat d'assurance soit postérieure à l'inscription au voyage.
- **OBJETS DE VALEUR** : sont considérés comme objets de valeur les bijoux, les objets façonnés avec un métal précieux, les pierres précieuses et semi précieuses, les perles, les montres.
- **PRESCRIPTION** : toute action dérivant de ce contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance (articles L 114-1 et L114-2 du Code des Assurances).(voir chapitre dispositions complémentaires).
- **RESPONSABILITÉ CIVILE** : obligation de réparer les conséquences d'un dommage causé à un tiers par son fait ou du fait des personnes dont on est responsable ou du fait des choses dont on a la garde.
- **SINISTRE** : réalisation d'un fait dommageable prévu et garanti par le contrat.
- **SUBROGATION** : En contrepartie du paiement de l'indemnité, et a concurrence de celle-ci, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous possédez contre tout responsable du sinistre dans les termes de l'article L 121-12 du Code des Assurances. Si par votre fait, la subrogation ne peut plus s'exercer en notre faveur, nous sommes déchargés de tout ou partie des obligations envers vous.
- **VÉTUSTÉ** : dépréciation de la valeur d'un bien due au temps, à l'usage du bien ou à ses conditions d'entretien au jour du sinistre.
- **VOYAGE À THÈME** : Motivation première de l'assuré pour l'achat du forfait et activité principale pendant le séjour.

## DISPOSITIONS GENERALES

### ARTICLE 1 - DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

- **Accident corporel grave** : toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- **Acte de terrorisme** : toute action qui a pour intention de causer la mort ou de graves blessures corporelles à des civils ou à des non-combattants, lorsque le but d'un tel acte est, de par sa nature ou son contexte, d'intimider une population, ou de forcer un gouvernement ou une organisation internationale à prendre une quelconque mesure ou à s'en abstenir.
- **Assuré** : toute personne physique ou groupe désigné aux Conditions Particulières sous cette qualité domicilié depuis au moins 6 mois en France, Suisse, Monaco, dans les DOM ROM, COM et collectivités sui generis ou dans un des pays membres de l'union européenne.
- **Attentat** : tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel l'Assuré séjourne, 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 Etrangères français.
- **Ayant droit** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'assuré.
- **Bagages** : les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à l'exclusion des effets vestimentaires portés sur l'Assuré.
- **Catastrophe naturelle** : phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- **La Compagnie** : **MAPFRE ASISTENCIA**, sous la marque commerciale de « **Mapfre Assistance/l'Européenne d'Assurances Voyages** », assureur et assisteur du risque **MAPFRE ASISTENCIA** - Compania Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme d'assurance de droit espagnol, au capital de 108.175.523,12 euros, dont le siège social est sis Carretera de Pozuelo nº52 Majadahonda - Madrid 28222, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis Le QUATUOR Immeuble 4D, 16, avenue Tony GARNIER ZAC de Gerland 69007 LYON, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, et par l'intermédiaire de son établissement secondaire, sis 31/33 rue de la BAUME 75008 PARIS, SIRET 413 423 682 00090, Entreprise régie par le Code des Assurances.
- **Domicile** : le lieu de résidence habituelle de l'Assuré en France, Suisse, Monaco, dans les DOM ROM, COM et collectivités sui generis ou dans un des pays membres de l'union européenne. L'adresse fiscale est considérée comme le domicile en cas de litige.
- **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités** : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.
- **Durée des garanties** : les garanties sont acquises à l'Assuré selon le champ d'application des garanties défini aux Conditions Particulières du contrat.
- **Emeute** : mouvement, agitation, soulèvement populaire qui explose en violence à l'occasion d'une situation tendue.
- **Espace Schengen** : désigne un espace de libre circulation des personnes entre les Etats signataires de l'accord de Schengen. Il comprend en l'état actuel les vingt-cinq états suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Islande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Suède, Norvège, Estonie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, Slovaquie, République Tchèque, Suisse.
- **Etudes** : ensemble des cours (ainsi que les stages et périodes de travaux ou exercices pratiques) suivis dans un établissement scolaire ou universitaire.
- **Evénement** : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.
- **Frais funéraires** : frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagement spécifique au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil de modèle simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation et de cérémonie.
- **Frais de recherche** : frais des opérations effectuées par les sauveteurs et organismes de secours, autres que les personnes avec lesquelles l'Assuré voyage, se déplaçant spécialement dans l'objet de rechercher l'Assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.
- **Frais de secours / sauvetage** : frais de transport après accident (une fois que l'Assuré est localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.
- **Frais médicaux** : frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie.
- **Franchise** : montant qui reste à la charge de l'Assuré en cas de sinistre.
- **Grève** : action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications
- **Membres de la famille** : conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.
- **Maladie grave** : toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.
- **Objets de valeur** : les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres fines, montres, les matériels photographiques, informatiques, numériques, cinématographiques, d'enregistrement du son ou de l'image (hors consommables) ainsi que leurs accessoires, les fourrures en peau fine.
- **Objets acquis en cours de voyage** : tout objet acquis en cours de voyage.
- **Pèlerinage** : voyage effectué par un croyant vers un endroit tenu sacré selon sa religion.
- **Siège Social** : désigne le siège social de la succursale française de la Compagnie immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, situé Le QUATUOR Immeuble 4D, 16, avenue Tony GARNIER ZAC de Gerland 69007 LYON, France.
- **Souscripteur** : l'organisme ou la personne morale ou physique, domicilié en France ou dans les DOM ROM, COM et collectivités sui generis telles que définies aux articles 72-3, 73, 74, 76 et 77 de la Constitution et désigné aux Conditions Particulières, qui a souscrit et signé ce contrat et s'est engagé au paiement des cotisations.
- **Stage scolaire** : période durant laquelle un étudiant exerce une activité temporaire dans une entreprise en vue de sa formation pédagogique.
- **Territorialité** : monde entier (sauf mention contraire aux conditions particulières).
- **Tiers** : toute personne physique ou morale à l'exclusion du Souscripteur, de la personne Assurée, des membres de sa famille, des personnes l'accompagnant et de ses préposés.
- **Vétusté** : dépréciation d'un bien résultant de l'usage et du temps. Cet abattement est déduit du montant de l'indemnité.

### ARTICLE 2 - EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée commençant à courir à compter de sa date d'effet. Ce contrat est un **contrat annuel à tacite reconduction** (sauf mention contraire aux conditions particulières).

A son expiration il est reconduit de plein droit, d'année en année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties **deux mois** au moins avant la date d'échéance annuelle (sauf mention contraire aux conditions particulières).

De plus, l'Assuré peut, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, résilier sans frais ni pénalités les contrats et adhésions tacitement reconductibles. La résiliation prend effet deux mois après que l'assureur en a reçu notification par l'assuré, par lettre ou tout autre support durable. Lorsque le contrat est résilié, l'assuré n'est tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque est couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Les garanties prendront effet et se termineront aux dates indiquées pour chacun des risques assurés sur le bulletin de souscription et pour chaque voyage couvert par le contrat.

L'Assuré ayant adhéré au présent Contrat en utilisant une ou plusieurs techniques de communication à distance, peut renoncer à la souscription :

- En cas de souscription par téléphone, avant expiration du délai légal de renonciation de 14 jours calendaires à compter de la date de réception des Conditions Générales, considérées avoir été reçues 7 jours calendaires après la date de l'appel téléphonique au cours duquel l'Assuré a donné son consentement au Contrat,
- En cas de souscription par Internet, avant expiration du délai légal de renonciation de 14 jours calendaires à compter de la date de souscription en ligne,
- En cas de souscription avec signature d'une demande de souscription, avant expiration du délai légal de renonciation de 14 jours calendaires à compter de la date de signature de la demande de souscription,

## DISPOSITIONS GENERALES - suite

L'Assuré doit pour cela adresser à MAPFRE INSURANCE SERVICES France Immeuble le Quatuor Bâtiment 4D, 16 avenue Tony Garnier ZAC de Gerland 69007 LYON une lettre recommandée avec avis de réception, rédigée par exemple selon le modèle suivant :

"Je soussigné(e) (M/Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à la souscription au Contrat N°...

Le (date) Signature"

A condition que le bénéficiaire des garanties n'ait pas été demandé, l'intégralité des sommes éventuellement versées sera remboursée à l'Assuré dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la date de réception de la lettre de renonciation.

A compter de l'envoi de cette lettre, le cachet de la poste faisant foi, le Contrat et les garanties prennent fin.

### ARTICLE 3 - RESILIATION DU CONTRAT

Ce contrat peut être résilié avant sa date d'expiration normale dans les cas et conditions ci-après :

#### 1. Par la Compagnie

- a. en cas de non-paiement des cotisations (Article L.113-3 du Code des Assurances),
- b. en cas d'aggravation du risque (Article L.113-4 du Code des Assurances),
- c. en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (Article L.113.9 du Code des Assurances),
- d. en cas de sinistre, (Article R.113-10 du Code des Assurances).

#### 2. Par le Souscripteur

- a. en cas de diminution du risque, si la Compagnie refuse de réduire la prime en conséquence (Article L.113-4 alinéa 4 du Code des Assurances),
- b. en cas de résiliation par la Compagnie, après sinistre, d'un autre contrat établi au nom du Souscripteur (Article R.113.10 du Code des Assurances).

#### 3. Par les deux parties

- a. en cas de survenance d'un des événements énoncés suivant les termes de l'Article L.113-16 du Code (changement de domicile, de situation matrimoniale ou de régime matrimoniale, changement de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle), lorsque le contrat a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure, qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle,
- b. en cas de transfert de propriété des biens sur lesquels porte l'assurance (Article L.121-10 du Code des Assurances).

#### 4. De plein droit

- a. en cas de retrait de l'agrément accordé à la Compagnie (Article L.326-12 du Code des Assurances),
- b. en cas de perte totale du bien sur lequel porte l'assurance, résultant d'un événement non garanti (Article L.121-9 du Code des Assurances),
- c. en cas de réquisition du bien sur lequel porte l'assurance (Article L 160-6 du Code des Assurances),
- d. en cas de liquidation des biens ou de redressement judiciaire prononcé à l'encontre de l'assureur (Article L 113-6 du Code des Assurances),
- e. en cas de liquidation des biens ou de redressement judiciaire prononcé à l'encontre du souscripteur (Article L 113-6 du Code des Assurances).

Si la résiliation intervient au cours d'une période d'assurance, la portion de prime afférente à la période postérieure à la résiliation sera remboursée au Souscripteur si elle a été perçue d'avance. Toutefois, celle-ci reste acquise ou due à la Compagnie à titre d'indemnité dans les cas prévus au paragraphe 1.a), ainsi qu'au paragraphe 3.b) du présent article, lorsque la résiliation émane de l'héritier ou de l'acquéreur.

Lorsque le Souscripteur a la faculté de résilier le contrat, il peut le faire à son choix soit par lettre recommandée, soit par une déclaration faite contre récépissé au Siège Social de la Compagnie, soit par acte extrajudiciaire. La résiliation par la Compagnie doit être notifiée au Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu de celui-ci.

Conformément aux termes des Articles L 113-6, R 113-6 à R 113-9 du Code des Assurances celle des parties appelée à user de la faculté de résiliation prévue au paragraphe 3a) du présent article, doit le faire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à l'autre partie indiquant la nature et la date de l'événement invoqué et comportant, si elle émane du Souscripteur, toutes précisions de nature à établir que la résiliation est en relation directe avec cet événement. La résiliation par le Souscripteur doit être notifiée dans les trois mois suivant la date de l'événement, celle émanant de la Compagnie dans les trois mois suivant le jour où elle a reçu notification de l'événement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Dans l'un et l'autre cas, la résiliation prend effet un mois après que l'autre partie en aura reçu notification.

### ARTICLE 4 - CUMUL D'ASSURANCE ET DROIT DE RENONCIATION

Pour les contrats d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur, l'Assuré est invité à vérifier s'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par la présente police. Dans le cas où l'Assuré justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts la présente police d'assurance, il a la possibilité, conformément à l'article L 112-10 du Code des assurances, de renoncer à la présente police dans les 14 jours calendaires suivant la conclusion de celle-ci. L'Assuré sera dès lors remboursé des primes qu'il a versées à la Compagnie, sans frais ni pénalités, sauf en cas de sinistre intervenant antérieurement à l'exercice du droit de renonciation.

En application de l'Article L 121-4 du Code des assurances, l'assuré et/ou le cas échéant le souscripteur s'oblige, à informer la Compagnie des garanties dont il bénéficie pour le même risque auprès d'autres assureurs. L'Assuré autorise expressément la Compagnie, qui sera donc subrogé dans ses droits, à contacter et engager toute action de recours contre tout autre Assureur éventuel relativement à la déclaration de sinistre de l'Assuré. L'Assuré s'engage également à transmettre à la Compagnie toute information utile à cette fin, et notamment les conditions générales et particulières d'éventuels autres contrats couvrant le même risque.

Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, ni dol, chacune d'elles produit ses effets dans les limites contractuelles de garantie.

### ARTICLE 5 - DECLARATION ET MODIFICATION DU RISQUE

Ce contrat est établi d'après les déclarations du Souscripteur. Celui-ci doit en conséquence, à la souscription, répondre exactement aux questions posées par la Compagnie, sous peine des sanctions prévues à l'Article 2 ci-après, sur les circonstances qui sont de nature à faire apprécier par la Compagnie les risques pris en charge.

L'Assuré ou le Souscripteur doit déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques pris en charge par la Compagnie, soit d'en créer de nouveaux, soit de réduire les risques et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à cette dernière au moment de la déclaration initiale.

### ARTICLE 6 - SANCTIONS

**Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, toute omission ou déclaration inexacte entraîne l'application, suivant le cas, des dispositions, des articles L 113-8 (nullité du contrat) et L 113-9 du Code des Assurances (réduction proportionnelle de l'indemnité).**

**De même, Toute fraude, réticence, ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre. Cette déchéance est encourue par l'Assuré quand bien même la Compagnie n'aurait subi strictement aucun préjudice du fait de la fraude.**

### ARTICLE 7 - OBLIGATION D'INFORMATION DE LA COMPAGNIE

La Compagnie s'engage à fournir tous les documents et informations listées à l'article L. 112-2 et aux articles L. 112-2-1 et R. 112-4 du Code des assurances dans le cas où le contrat est conclu à distance et dans les conditions prévues auxdits articles.

Si le contrat est conclu par Internet, la Compagnie doit fournir à l'Assuré toutes les informations figurant à l'article 1369-4 du Code civil et doit permettre à l'Assuré un accès direct, facile et permanent aux informations figurant à l'article 19 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004.

**ARTICLE 8 - PAIEMENT DES COTISATIONS**

La prime, comprenant les impôts, droits et taxes en vigueur sur cette catégorie de contrat, est payable comptant par le Souscripteur avant le début du risque.

A défaut de paiement avant le début du risque, le contrat sera considéré comme nul et non avenue et ne donnera lieu à aucune indemnisation.

A défaut de paiement, dans les dix jours de son échéance, d'une prime ou d'une fraction de prime due, la Compagnie peut, indépendamment de son droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, suspendre la garantie à l'expiration d'un délai de **trente jours** suivant l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée adressée au Souscripteur et à son dernier domicile connu.

La Compagnie a le droit de résilier le contrat **dix jours** après l'expiration du délai de trente jours précité, par notification faite au Souscripteur dans la lettre recommandée de mise en demeure, soit par une nouvelle lettre recommandée.

Si la prime annuelle, payable d'avance, a été fractionnée, le non-paiement d'une fraction de prime à l'échéance fixée entraînera l'exigibilité de la totalité des fractions de prime restant dues au titre de l'année d'assurance en cours. La suspension de la garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une des fractions de prime, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée (Article L 113-4 du Code).

**Pour la garantie annulation, les frais de dossier, la prime d'assurance, les taxes d'aéroport (remboursées par le transporteur ou tout organisme collecteur) et les frais de visa ne sont pas remboursables.**

**ARTICLE 9 - MODALITES DE DECLARATION DE SINISTRE**

En cas de sinistre résultant de la survenance d'un Evènement, l'Assuré s'engage à déclarer, par écrit, à la Compagnie, dans les 5 jours ouvrés, ledit Evènement, les causes et les circonstances de celui-ci, à l'adresse suivante :

**MAPFRE ASISTENCIA 31/33 RUE DE LA BAUME 75008 PARIS**

**En cas de non déclaration ou de déclaration tardive, les garanties ne seront plus accordées si la Compagnie établit que ce retard lui a causé un préjudice, à moins de ne justifier que, par suite d'un cas fortuit ou de force majeure la déclaration dans le délai imparti a été impossible (Article L 113-2 du Code des assurances).**

La déclaration de sinistre telle que prévue au présent article, doit être accompagnée de toutes pièces justificatives mentionnées pour chaque garanties et de tous les éléments de preuve permettant d'établir la réalisation de l'Evènement et la réalité de celui-ci.

Les pièces justificatives, qui seront réclamées par la Compagnie, comprendront notamment :

Lorsque les garanties Assurances sont en jeu, l'assuré doit **impérativement** :

- Aviser par écrit **La Compagnie** de tout sinistre de nature à entraîner une prise en charge dans les cing jours ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol).

Ces délais courent à compter de la connaissance par l'assuré du sinistre de nature à entraîner la mise en place de la garantie.

Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à **La Compagnie**.

- Déclarer spontanément à **La Compagnie** les garanties souscrites sur le même risque auprès d'autres assureurs.

Les pièces à fournir sont listées en fonction des garanties mises en jeu (voir détail des garanties)

**— DECLARATION SINISTRES ASSURANCES**

Pour toute déclaration concernant l'ASSURANCE (Annulation, interruption de séjour...), l'assuré doit contacter

- **Adresse** : MAPFRE ASSISTANCE - Service Gestion des Sinistres - 31/33 rue de la baume 75008 PARIS

- **Mail** : sinistres@mapfre.com

**— DECLARATION SINISTRES ASSISTANCE**

Pendant le séjour de l'assuré, ce dernier doit contacter la plateforme d'Assistance de **La Compagnie** :

**De l'étranger** : tél : **00 33 4 37 28 83 49** fax : **00 33 1 55 69 39 26**

**De France** : tél : **04 37 28 83 49** fax : **01 55 69 39 26**

**ARTICLE 10 - SUBROGATION ET CONTRIBUTION ENTRE ASSUREURS**

La Compagnie qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogée, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de cette indemnité dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage.

Toutefois, cette subrogation ne s'applique pas aux indemnités forfaitaires garanties en cas de décès ou d'incapacité permanente de l'Assuré conformément à l'article L.131-2 du Code des assurances, la Compagnie conservant son droit de subrogation pour le remboursement des prestations à caractère indemnitaire prévues au présent contrat.

De même, lorsque la totalité ou une partie des prestations fournies en exécution des garanties du présent contrat est couverte totalement ou partiellement par un contrat d'assurance, un organisme d'assurance maladie, la Sécurité Sociale ou toute autre institution, l'Assuré s'engage à en informer la Compagnie. Cette dernière est subrogée dans les droits et actions de l'Assuré envers les organismes et contrats précités, la prise en charge par la Compagnie ne constituant en aucun cas une acceptation de sa responsabilité ou faisant obstacle à l'exercice de son droit de subrogation envers les organismes et contrats précités.

**Le remboursement des frais médicaux n'interviendra qu'après intervention de la Sécurité Sociale, mutuelle, et/ou de tout autre organisme de prévoyance.**

Par ailleurs, en application de l'Article L 121-4 du Code des assurances, le Souscripteur s'oblige, à informer la Compagnie des garanties dont il bénéficie ou dont bénéficie l'Assuré pour le même risque auprès d'autres assureurs. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, ni dol, chacune d'elles produit ses effets dans les limites contractuelles de garantie. L'Assureur est subrogé dans les droits de l'Assuré en cas de cumul d'assurances.

Attention également, si vous avez procédé à une demande d'indemnisation auprès de l'Assureur, vous ne devez faire aucune démarche auprès de la sécurité sociale car l'Assureur est subrogé dans vos droits pour ce faire à compter du paiement des prestations par l'Assureur.

L'Assureur sera donc subrogé dans les droits et actions de l'Assuré pour l'ensemble des cas susvisés, ce que reconnaît et accepte expressément l'Assuré par la signature du présent contrat.

**ARTICLE 11 - PRESCRIPTION**

Conformément à l'Article L114-1 du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Conformément à l'Article L114-2 du Code des Assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de 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 prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

## DISPOSITIONS GENERALES - suite

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription prévues par le Code civil sont :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
  - la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil),
  - une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécutions ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil),
  - 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 (article 2245 du Code civil),
  - l'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de prescription applicables aux cautions (article 2246 du Code civil).
- L'article L 114-3 du Code des assurances prévoit que, « Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci ».

### ARTICLE 12 - RECLAMATIONS

En cas de réclamation, l'Assuré peut contacter le service client, par mail, ou par courrier. Si la réponse ne le satisfait pas, nous le prions d'adresser sa demande au service réclamation de la Compagnie, par mail à l'adresse [sinistres@mapfre.com](mailto:sinistres@mapfre.com) ou par courrier :

**Service réclamations, MAPFRE ASISTENCIA 31/33 rue de la Baume 75008 PARIS**

Les services de la Compagnie en accuseront réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables et apporterons une réponse à l'Assuré dans un délai maximum de deux mois.

A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, la Compagnie propose de faire appel à un médiateur dont les coordonnées seront communiquées à l'Assuré sur simple demande écrite au service Réclamations.

Vous pouvez également contacter L'Association Nationale des Médiateurs (ANM) par courrier à l'adresse suivante :

**62, rue Tiquetonne 75002 Paris Cedex**

Ou par email : [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)

Nous en accuserons réception dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables et vous apporterons une réponse dans un délai maximum de deux (2) mois.

### ARTICLE 13 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

« Dans le cadre de la relation d'assurance, la Compagnie est amenée à recueillir auprès de l'Assuré des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés. Ces données personnelles font référence à toutes les informations que l'Assuré aura transmises en lien avec un service ou un produit fourni par la Compagnie (ou ses filiales). A défaut de transmettre ces informations, l'Assuré s'expose au risque de ne pas bénéficier des garanties souscrites.

La Compagnie, en qualité de responsable du traitement des données personnelles, utilisera lesdites données personnelles dans les cas suivants :

- effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant :
  - un programme de fidélité au sein d'une entité ou plusieurs entités juridiques ;
  - le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction ou de sondages, ou le regroupement des contrats pour un même client au sein de l'entreprise ou du groupe auquel appartient l'entreprise ;
  - la confirmation, mise à jour et amélioration des registres clients de la Compagnie ;
  - gestion et administration de la police d'assurance de l'Assuré, y compris la gestion des souscriptions et des sinistres. Cela pourra impliquer la divulgation des données personnelles à d'autres assureurs, à des organismes de régulation ou aux agents de la Compagnie qui fournissent des services au nom de la Compagnie ;
  - l'analyse et la prévention des impayés ;
- effectuer des opérations relatives à la prospection :
  - l'identification et commercialisation de produits et services de la Société ou de son groupe pouvant intéresser l'Assuré ;
  - la gestion d'opérations techniques de prospection (ce qui inclut notamment les opérations techniques comme la normalisation, l'enrichissement et la déduplication) ;
  - la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit et de promotion ;
  - la réalisation d'opérations de sollicitations ;
- l'élaboration de statistiques commerciales et de taux de sinistres par la Compagnie et/ou toute organisation sectorielle en Europe ;
- la mise à disposition des données relatives à l'identification des clients ou prospects pour améliorer le service au client en proposant des produits ou services permettant de réduire la sinistralité ou d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire ;
- l'organisation de jeux-concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle à l'exclusion des jeux d'argent et de hasard en ligne soumis à l'agrément de l'Autorité de régulation des jeux en ligne ;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus ;
- la gestion des précontentieux et contentieux résultant de la relation contractuelle ;
- l'analyse et prévention des fraudes ;
- la lutte contre le blanchiment d'argent ;
- l'aide au traitement de toute application effectuée par la Compagnie.

L'Assuré autorise expressément par la présente la Compagnie à transférer à tout destinataire interne et tout sous-traitant de son choix ses données aux fins de réalisation des finalités décrites aux termes des présentes.

A ce titre, l'Assuré est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises :

- aux personnes chargées du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques de la Compagnie ou de son groupe ;
- aux services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle...) de la Compagnie ou de son groupe ;
- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec la Compagnie pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;
- aux partenaires commerciaux, sociétés extérieures ou sociétés du groupe de la Compagnie au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce ;
- aux organismes, auxiliaires de justice et officiers ministériels dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ou dans le cadre de la gestion de précontentieux et contentieux liés à la relation contractuelle ;
- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à la Compagnie

Les informations personnelles fournies par l'Assuré et les informations relatives à l'utilisation par l'Assuré des services dont il bénéficie, pourront être utilisées par la Compagnie ou d'autres entreprises du groupe pour avertir l'Assuré par courrier, téléphone ou email de tous les autres produits ou services qui pourraient éventuellement l'intéresser.

L'Assuré pourra informer la Compagnie qu'il ne souhaite pas recevoir d'informations de la part de la Compagnie ou des autres entreprises du groupe concernant d'autres produits ou services de ces entreprises, ou concernant les services et produits de tiers. Si l'Assuré préfère ne pas recevoir ces informations, il devra en faire part à la Compagnie lors de son prochain appel, ou écrire à la Compagnie au siège social de la succursale française de la Compagnie immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, situé 16 avenue Tony Garnier 69007 LYON, France .

La Compagnie divulguera les données personnelles à des tiers, uniquement :

- si cela est nécessaire pour l'exécution du contrat entre l'Assuré et la Compagnie, ou
- si l'Assuré lui a donné son accord, ou
- si une telle divulgation est requise ou autorisée par la loi.

## DISPOSITIONS GENERALES - suite

Certaines des informations personnelles requises auprès de l'Assuré peuvent être sensibles (par exemple des informations relatives à sa santé ou à son casier judiciaire). La Compagnie ne fera pas usage des informations sensibles de l'Assuré à d'autres fins que celles auxquelles l'Assuré les fournit, ainsi qu'aux fins de la prestation des services décrits dans la police d'assurance. L'Assuré devra veiller à ne fournir des informations sensibles concernant d'autres personnes qu'à condition d'avoir obtenu l'accord correspondant des personnes concernées. Toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude.

Conformément à la loi Informatique et Libertés modifiée, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition pour motif légitime, de limitation au traitement de ses données personnelles, de rectification, un droit à la portabilité de ses données, de suppression et à définir les directives relatives à ses données personnelles après son décès, soit par courriel à l'adresse [dpo.france@mapfre.com](mailto:dpo.france@mapfre.com), soit par correspondance adressée au siège social de la succursale française de la Compagnie immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, situé 16 avenue Tony Garnier 69007 LYON, France. A cet effet, l'Assuré peut obtenir une copie des données personnelles le(s) concernant, en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité comportant sa signature. L'Assuré dispose également du droit d'introduire une réclamation relative au traitement de ses données personnelles auprès d'une autorité de contrôle.

Si l'Assuré refuse que ses informations soient divulguées à un tiers, ou si l'Assuré exerce son droit d'opposition auprès de la Compagnie, et si cela empêche à son tour la Compagnie de fournir à l'Assuré la couverture requise en vertu de la police d'assurance, la Compagnie sera libérée de toute responsabilité en cas de Sinistre.

L'Assuré accepte que la Compagnie transfère les données personnelles à destination d'un pays reconnu par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat, d'une entreprise américaine ayant adhéré au Privacy Shield, ou par tout autre outil de transfert autorisé par la législation applicable sur la protection des données personnelles.

Si l'Assuré est en voyage dans un pays n'appartenant pas à l'Espace Economique Européen, il accepte qu'en cas de besoin, la Compagnie puisse transférer les données le concernant en dehors des pays de l'Espace Economique Européen aux fins exclusives de répondre aux obligations qui lui reviennent en vertu de la police d'assurance, afin de fournir à l'Assuré la prestation due. L'Assuré accepte également que ses informations puissent être partagées avec les prestataires de services de la Compagnie installés dans le pays dans lequel l'Assuré est en voyage aux fins d'exécution du contrat. Un dispositif d'enregistrement et d'écoute éventuelle des conversations téléphoniques pourrait être mis en place par la Compagnie, pour des raisons de qualité de service et de sécurité. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de la Compagnie.

L'Assuré est informé que lorsque la Compagnie est amenée à recueillir ses données téléphoniques, il peut exercer son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, conformément au décret d'application de l'article L.223-1 du Code de la Consommation ».

### ARTICLE 14 - ORGANISME DE CONTROLE

La Compagnie est soumise au contrôle de :

Ministère espagnol de l'Economie et du Trésor, Direction Générale des Assurances et Fonds de Pension (Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones) Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid Espagne

### ARTICLE 15 - GENERALITES

La langue utilisée pour les besoins du Contrat est le français (Article L 112-3 du Code des assurances). Les relations précontractuelles et le présent Contrat sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

**« IMPORTANT : Avant le départ, les voyageurs doivent se munir des formulaires adaptés à la destination, la nature et la durée du voyage, disponibles auprès de leur organisme d'assurance maladie. Pour un voyage à destination d'un pays de l'Espace économique européen ou de la Suisse, les voyageurs doivent se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie et la présenter lors de toute demande de soins auprès des professionnels de santé et des services hospitaliers du pays visité. Ces formulaires permettent, le cas échéant, une prise en charge directe des frais médicaux par les organismes d'assurance maladie. De plus, le remboursement des frais médicaux n'interviendra qu'après intervention de la Sécurité Sociale, mutuelle et de tout autre organisme de prévoyance, sous peine de déchéance »**