



CONVENTION N°0802092

CONDITIONS SPECIALES

PRESTATIONS	MONTANTS ET PLAFONDS
Assurance Annulation Sans Franchise sauf stipulation contractuelle contraire	Retenues - de 30 à 21 jours du départ 25 % du prix du voyage - de 20 à 8 jours du départ 50 % du prix du voyage - de 7 à 2 jours du départ: 75 % du prix du voyage - moins de 2 jours du départ 100% du prix du voyage Maximum par personne : 7 000 € Maximum par évènement : 35 000 €
Assurance Bagages ➤ Objet Précieux / Valeur : ➤ Franchise	Maximum par personne 1 000 € Limités à 50% de la somme assurée 30 € par dossier
Retard de livraison Bagages de + de 20H	200 € maximum / personne
Rapatriement médical	Frais réels
Envoi d'un médecin sur place	Frais réels
Immobilisation sur place	80 € par jour et par personne 5 jours max
Prolongation de séjour sur place	80 € par jour et par personne 5 jours max
Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation	Frais réels
Visite d'un proche Prise en charge des frais d'hôtel et taxi	Billet aller retour 80 € par jour 5 jours max
Rapatriement en cas de décès Prise en charge des frais de cercueil	Frais réels 2 500 €
Accompagnement du défunt Prise en charge des frais d'hôtel	Frais de transport Aller-retour 80 € par jour et par personne et maximum 5 jours
Retour des enfants mineurs bénéficiaires Hébergement de l'accompagnant	Billet aller retour de l'accompagnateur 80 € par jour 5 jours max
Retour des bénéficiaires	Billet Retour
Chauffeur de remplacement	Frais réels
Frais médicaux à l'étranger ➔ Asie, Australie, Canada, USA, Nouvelle Zélande ➔ Reste du Monde ➔ Soins dentaires d'urgence ➔ Franchise	80 000 € maximum par personne 50 000 € maximum par personne 300 € maximum par personne 30 € par dossier
Frais de recherche et de secours	1 000 € maximum par personne maximum 22 900 € par évènement
Informations et conseils médicaux 24 heures sur 24	Frais réels
Retour anticipé	Billet retour ou billet aller-retour
Transmission de messages urgents	Frais réels
Organisation de service	Sans prise en charge
Avance de caution pénale à l'étranger	Maximum 15 000 €
Frais d'avocat à l'étranger	Maximum 5 000 €
Assurance "interruption de voyage" Prestations non utilisées	6 100 € maximum par personne, 30 500 € maximum par évènement

CONDITIONS GENERALES

Article 1. Objet

La présente convention d'assistance et d'assurance, composée et régie par les conditions spéciales, les conditions générales et les informations portées sur le document justifiant l'inscription au voyage a pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies par ailleurs, l'assuré à l'occasion et au cours de son voyage.

Article 2. Définitions

2.01 NOUS

INTER PARTNER Assistance – succursale pour la France, agissant sous la marque AXA Assistance
6 rue André Gide
92328 Châtillon Cedex

INTER PARTNER Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaymont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – www.bnb.be) ainsi qu'au contrôle en matière de protection des investisseurs et des consommateurs de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA - Rue du Congrès 10-16 – 1000 Bruxelles – Belgique – www.fmsa.be).

2.02 Souscripteur

COMITE INTERENTREPRISES DE LA BOURSE

26 , rue Feydeau
75002 Paris

2.03 Bénéficiaire / assuré

Personne physique désignée, ci-après, sous le terme « vous », nommément désignée sur le document justifiant l'inscription au voyage.

2.04 Membres de la famille

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

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

Pour la garantie « Assurance Annulation de voyage » seuls les membres de la famille listés au titre de l'événement générateur 1 ouvrent droit à la garantie.

2.05 Proche

Toute personne physique que vous désignez ou un de vos ayants droit.

Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que vous.

2.06 Domicile

Votre lieu de résidence principal et habituel.

Il est situé en France, dans un autre pays de l'Union européenne, en Suisse, au Liechtenstein ou en Norvège.

2.07 France

France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco et Départements d'Outre-Mer.

2.08 Etranger

Tous pays en dehors du pays de votre domicile.

Pour la garantie d'assurance des frais médicaux à l'étranger, les Territoires d'Outre-Mer sont assimilés par convention à l'étranger lorsque votre domicile se situe en France.

2.09 Voyage

Séjour / forfait, croisière, titre de transport, location (y compris les prestations liées facturées par l'organisateur de voyage à l'**exclusion des frais de dossier, de visa, les taxes portuaires et aéroportuaires et la prime d'assurance**) réservé auprès de l'organisateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent sur le document justifiant l'inscription au voyage.

2.10 Territorialité

Les garanties sont accordées dans le monde entier sauf stipulation contractuelle contraire.

2.11 Accident corporel grave

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

2.12 Maladie grave

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

2.13 Atteinte corporelle grave

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Par accident on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.

Par maladie on entend : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

2.14 Équipe médicale

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par notre médecin régulateur.

2.15 Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où survient le fait générateur.

2.16 Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle grave.

2.17 Immobilisation au domicile

Obligation de demeurer au domicile suite à une atteinte corporelle grave, sur prescription médicale et d'une durée supérieure à 5 jours.

2.18 Dommages matériels graves au domicile, résidence secondaire, locaux professionnels, exploitation agricole

Lieux matériellement endommagés et devenu inhabitable.

2.19 Franchise

Somme fixée forfaitairement au tableau des conditions spéciales en fonction des formules retenues et restant à la charge de l'assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un sinistre. La franchise peut également être exprimée en jour, en heure ou en pourcentage.

2.20 Maximum par événement

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

2.21 Faits générateurs

L'atteinte corporelle grave, le décès ou tout événement justifiant notre intervention tel que stipulé au niveau des garanties d'assistance et d'assurance.

Article 3. Effet et Durée des garanties

Seuls les voyages de moins de 90 jours consécutifs sont garantis, sauf pour la garantie d'assurance annulation de voyage qui s'applique quelle que soit la durée du voyage.

3.01 Les garanties d'assistance

Elles prennent effet à la date de départ et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour indiquées sur le document justifiant l'inscription au voyage sauf en cas de retard du transporteur et en cas de stipulation contractuelle expresse.

En cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel pour vous rendre de votre domicile à votre lieu de séjour, les garanties d'assistance prennent effet à la date de début du séjour et, au plus tôt, 48 heures avant cette date. Elles cessent automatiquement leurs effets à la date de fin de séjour et, au plus tard, 48 heures après cette date.

3.02 Les garanties d'assurance

Les garanties d'assurance «Frais de Recherche et de Secours », «Frais médicaux à l'étranger», «Perte, vol ou détérioration de Bagages », « Retard de livraison de bagages » et « Interruption de Voyage » prennent effet à la date de départ ou de début du séjour et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour ou de fin du séjour indiquées sur le document justifiant l'inscription au voyage.

La garantie d'assurance «Annulation de Voyage» prend effet à la date de souscription à la présente convention et cesse automatiquement ses effets au moment du départ une fois l'enregistrement de l'assuré effectué.

Les dates de départ (00h00) et de retour (24h00) de voyage sont celles indiquées sur le document justifiant l'inscription au voyage (sauf retard éventuel indépendant de la volonté du bénéficiaire).

Le départ correspond à l'arrivée de l'assuré au point de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage, ou en cas de vol sec à l'enregistrement des bagages, ou en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu de séjour.

Article 4. Définition des garanties

Assurance « annulation de voyage »

4.01 Annulation de voyage

(1) Objet et montant de la garantie

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de voyage, dans la limite des montants facturés par l'organisateur du voyage en application au barème figurant aux conditions d'annulation fixées par l'organisateur de voyage.

(2) Limitation de la garantie

L'indemnité à la charge d'AXA Assistance est limitée aux seuls frais d'annulation ou de modification de voyage dus à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie avec pour maximum le montant prévu aux conditions spéciales sous déduction des taxes portuaires et aéroportuaires liées à l'embarquement du passager, des primes d'assurance, des frais de visa et des frais de dossier (retenus par le voyageur et non remboursés au titre de la présente convention).

(3) Franchise

L'indemnité est calculée sans déduction de franchise sauf pour les cas listés aux paragraphes 13 et 14 de l'article (4) Nature de la Garantie. Dans le cas de l'annulation d'une location il n'est retenu qu'une seule franchise par dossier.

(4) Nature de la Garantie

1. En cas d'accident corporel grave, maladie grave (y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription de la présente convention) ou de décès :
 - 1.1. de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, d'un de vos ascendants ou descendants, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou belles-filles, beaux-pères ou belles-mères, de votre tuteur légal, quel que soit leur pays de domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec vous;
 - 1.2. d'une personne handicapée vivant sous votre toit ;
 - 1.3. de votre remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs, désigné sur les conditions particulières (un seul nom de remplaçant professionnel ou de garde d'enfants peut être désigné sur le document justifiant l'inscription au voyage).
2. En cas de décès ou d'hospitalisation de plus de 48 heures consécutives d'un de vos oncles ou tantes, neveux, nièces ou de ceux de votre conjoint de droit ou de fait ;
3. En cas de contre indication de vaccination et/ou des suites de vaccinations obligatoires pour votre voyage ;

4. En cas de dommages matériels graves, survenant à votre domicile ou à votre résidence secondaire ou à vos locaux professionnels ou à votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit et nécessitant impérativement, votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires;
5. Si vous ou votre conjoint devez être licenciés pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de votre inscription au voyage ;
6. En cas de votre convocation administrative attestée impérativement par un document officiel, à caractère imprévisible et non reportable pour une date se situant pendant votre voyage sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au jour de votre inscription au voyage ;
7. Si vous devez être convoqué à un examen de rattrapage pour une date se situant pendant la durée de votre voyage, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au jour de votre inscription au voyage ;
8. En cas de votre convocation en vue de l'adoption d'un enfant ou en vue de l'obtention d'un titre de séjour ou pour une greffe d'organe pour une date se situant pendant votre voyage sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au jour de votre inscription au voyage ;
9. En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par Pôle emploi devant débiter avant votre retour de voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle emploi au jour de l'inscription au voyage, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de votre contrat de travail ou de votre stage.
La garantie ne s'applique pas aux missions (obtention, prolongation, renouvellement) fournies par une entreprise de travail temporaire ;
10. En cas de refus de votre visa touristique attesté par les autorités du pays choisi (y compris les pays en transit) pour le voyage sous réserve :
 - que la demande ait été déposée dans les délais préconisés pour la destination objet du voyage,
 - qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et refusée par ces autorités pour un précédent voyage ;
11. En cas de mutation professionnelle, vous obligeant à déménager avant votre retour de voyage, sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de votre inscription au voyage et qu'elle ne fasse pas suite à une demande de votre part ;
12. En cas de vol à votre domicile, résidence secondaire, dans vos locaux professionnels ou votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans les 72 heures précédant votre départ et nécessitant impérativement votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
13. En cas de modification ou de suppression par votre employeur, de vos congés payés accordés précédemment à la souscription de la présente convention, sous réserve que votre inscription au voyage ait été effectuée postérieurement à l'octroi de la période de congés payés.
La franchise est alors de 20 % du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 30 € par dossier.
**La garantie ne s'applique qu'aux collaborateurs salariés dont l'octroi et la suppression/modification desdits congés relève d'une autorité hiérarchique.
La garantie n'est pas applicable aux représentants légaux d'une entreprise, aux professions libérales ;**
14. En cas de vol de vos papiers d'identité ou de votre titre de transport, indispensables à votre voyage, dans les 48 heures précédant votre départ et vous empêchant de satisfaire aux formalités

de police aux frontières. La franchise est alors de 20 % du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 30 € par dossier;

15. En cas de dommages graves survenant à votre véhicule dans les 48 heures précédant votre départ et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage ou sur votre lieu de séjour à la date initialement prévue et dans la mesure où votre véhicule vous est indispensable pour vous y rendre ;
16. En cas d'accident ou panne du moyen de transport public de voyageur utilisé par le bénéficiaire lors de son pré-acheminement entraînant un retard supérieur à 2 heures l'ayant fait manquer le vol réservé pour son départ et à condition d'avoir pris ses dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement ;
17. En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie à une ou plusieurs personnes bénéficiaires de la présente garantie inscrites sur le document justifiant l'inscription au voyage que vous et, que du fait de ce désistement vous soyez amenés à voyager seul ou à deux.
18. Si vous décidez de partir seul, pour autant que l'annulation du voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour votre séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement de vos frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui vous auraient été versées en cas d'annulation ;
19. Dans l'impossibilité de partir, si vous pouvez céder votre voyage à une autre personne et sous réserve de l'accord du Souscripteur, nous prenons en charge les frais du changement de nom du bénéficiaire auprès de l'organisateur de voyage lorsque ce dernier le prévoit dans ses conditions générales de vente.

(5) Que devez-vous faire en cas d'annulation ?

- **Vous, ou un de vos ayants droit, devez avertir votre organisateur de voyages de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ.**
En effet, notre remboursement est calculé par rapport au barème des frais d'annulation en vigueur à la date de la première constatation de l'évènement entraînant la garantie.
- **Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de votre annulation auprès de votre organisateur de voyages** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite ci-après :
 - soit par téléphone au 33 (0) 1 49 65 25 61
 - soit par télécopie au 33 (0) 1 55 92 40 41
 - soit par courrier électronique à l'adresse suivante : Gestion.Assurances@axa-assistance.com
 - soit par courrier en recommandé avec avis de réceptionCet envoi doit être adressé à

AXA ASSISTANCE
Service Gestion des Assurances Voyages
6 rue André Gide
92328 Châtillon Cedex

- Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :
 - vos nom, prénom et adresse
 - numéro de la convention
 - motif précis motivant votre annulation (maladie, accident, motif professionnel, etc.)
 - nom de votre organisateur de voyages

- Nous adresserons à votre attention ou à celle de vos ayants droit le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie de la convention et tous les documents demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice (Document justifiant l'inscription, original de la facture des frais d'annulation, originaux des titres de transport).
- Si le motif de cette annulation est une maladie ou un accident corporel, vous ou vos ayants droit, devrez en outre communiquer dans les 10 jours suivant votre annulation, sous pli confidentiel à notre Directeur Médical, le certificat médical initial précisant la date et la nature de votre maladie ou de votre accident.
- Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.
- Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans la présente garantie entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.
- Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à ses frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.
- **Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.**

(6) Remboursement

Le remboursement des frais d'annulation est directement adressé soit à votre attention, soit à celle de vos ayants droit ou à toute autre personne sur demande expresse et écrite de votre part.

Les frais de dossier, de visa, les taxes portuaires et aériennes liées à l'embarquement du passager ainsi que la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

(7) Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

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

- **Les événements survenus entre la date d'inscription au voyage et la date de souscription de la présente convention.**
- **Les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation entre la date d'inscription au voyage et la date de souscription de la présente convention.**
- **Les pathologies ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 30 jours précédant la réservation du voyage.**
- **Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage.**
- **L'état dépressif, les maladies psychiques, nerveuses, mentales entraînant une hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs.**
- **Les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications.**
- **Les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro.**
- **Les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation.**
- **Les annulations ayant pour origine la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie.**
- **Le retard dans l'obtention d'un visa.**
- **Les pannes mécaniques survenues à votre véhicule à plus de 48 heures du début du séjour.**

Assurance « bagages »

4.02 Perte, vol ou détérioration de Bagages

(1) Objet de la garantie

Vous êtes dédommagé pour le préjudice matériel qui résulte :

- De la perte de vos bagages par le transporteur et / ou lors des transferts organisés par le voyageur ;
- Du vol de vos bagages ;
- De leur détérioration totale ou partielle survenant pendant le voyage.

(2) Définitions

Bagages

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

Les objets de valeur et les objets précieux, tels que définis ci-dessous, sont assimilés aux bagages :

– **Objets de valeur**

Les caméras et tous appareils photographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, le matériel informatique et de téléphonie mobile, les fusils, les clubs de golf.

– **Objets précieux**

Les bijoux, montres, fourrures, orfèvrerie en métal précieux, les pierres précieuses ou semi précieuses, et les perles pour autant qu'elles soient montées en bijoux.

(3) Montant de la garantie

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

Les objets de valeur et les objets précieux ne sont couverts qu'à hauteur de 50 % du montant indiqué aux conditions spéciales.

(4) Franchise

Une franchise dont le montant figure aux conditions spéciales est applicable à chaque dossier.

(5) Nature de la garantie

Sont garantis :

(5.A) La perte ou la destruction de bagages ou d'objets de valeur pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyageur lors des transports et transferts organisés.

(5.B) Les vols de bagages ou d'objets de valeur commis avec effraction dans tout véhicule fermé à clé et clos et en tout état de cause commis entre 7 heures du matin et 21 heures le soir (heure locale).

(5.C) En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les bagages et les objets de valeurs soient sous votre surveillance directe, dans votre chambre ou remisés dans une consigne individuelle.

(5.D) Les objets précieux sont uniquement garantis contre le vol et seulement quand ils sont portés sur vous ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de votre chambre ou dans le coffre de votre hôtel contre récépissé.

(6) Procédure de déclaration

Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite ci-après et justifier de la valeur et de l'existence des bagages et des objets assimilés dérobés, perdus ou détériorés.

Vous pouvez nous contacter

- soit par téléphone au 33 (0) 1 49 65 25 61
- soit par télécopie au 33 (0) 1 55 92 40 41
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : Gestion.Assurances@axa-assistance.com
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception

Cet envoi doit être adressé à

AXA ASSISTANCE
Service Gestion des Assurances Voyages
6 rue André Gide
92328 Châtillon Cedex

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention
- La date, les causes et les circonstances du sinistre
- Les pièces originales justificatives.

Nous vous adresserons le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie de la convention et les pièces originales justificatives.

Vous devez également fournir :

- En cas de vol, le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la connaissance du vol par les autorités locales compétentes ;
- En cas de destruction totale ou partielle, le constat établi par toute autorité compétente ou par le responsable des dommages, à défaut par un témoin;
- Dans les cas où la responsabilité du transporteur ou de l'organisateur de voyage peut être mise en cause, le constat de ses réserves envers le transporteur ou voyageur établi avec ces derniers ou leur représentant ;

Récupération des bagages volés ou perdus

En cas de récupération de tout ou partie d'objets volés ou perdus, à quelque époque que ce soit, vous devez nous en aviser immédiatement.

Si la récupération a lieu :

- **Avant le paiement de l'indemnité**, vous devez reprendre possession desdits objets. Nous ne sommes tenus qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que vous avez pu exposer, avec notre accord pour la récupération de ces objets.
- **Après le paiement de l'indemnité**, vous aurez, à dater de la récupération, un délai de trente jours pour opter soit pour la reprise, soit pour le délaissement de tout ou partie des objets retrouvés. En cas de non respect de ce délai, les biens deviendront notre propriété.

En cas de reprise, le règlement sera révisé en faisant état des biens repris pour leur valeur au jour de la récupération et vous aurez pour obligation de restituer, s'il y a lieu, l'excédent d'indemnité que vous aurez perçu.

Dès que vous apprenez qu'une personne détient le bien volé ou perdu, vous devez nous en aviser dans les huit jours.

(7) Indemnisation

L'indemnisation est exclusivement adressée soit à votre attention soit à celle de vos ayants droit

L'indemnité est calculée :

- Sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien est l'objet d'un sinistre total,
- Sur la base du coût de la réparation, dans la limite de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien n'a subi qu'un sinistre partiel.

(8) Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont exclus :

- **Les vols et destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire.**
- **Les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, titres de transport, documents, papiers d'affaires, cartes magnétiques, cartes de crédit, passeports et autres pièces d'identité.**
- **Le matériel à caractère professionnel.**
- **Les parfums, denrées périssables, cigarettes, cigares, vins, alcools et spiritueux et d'une manière générale les produits de beauté et les produits alimentaires.**
- **Les prothèses de toute nature, appareillage, lunettes et verres de contact, matériel médical, sauf s'ils sont détériorés dans le cadre d'un accident corporel grave.**
- **Les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant par les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé.**
- **Les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques.**
- **Les autoradios.**
- **Les tableaux, objets d'art et de fabrication artisanale, les antiquités et les instruments de musique.**
- **Les CD, jeux vidéo et leurs accessoires.**
- **Tout matériel de sport à l'exception des clubs de golf.**
- **Les animaux.**
- **Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou hôtelier.**
- **Les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants.**
- **Les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine.**
- **La destruction due à l'influence de la température ou de la lumière ou résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés.**
- **La détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches.**
- **La détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol.**
- **Tout préjudice commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.**
- **La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.**

4.03 Retard de livraison de Bagages de plus de 20 heures

(1) Objet de la garantie

La garantie a pour objet de vous dédommager dans le cas où vos bagages ne vous seraient pas remis à l'aéroport ou à la gare de destination de votre voyage ou s'ils vous étaient restitués avec plus de 20 heures de retard à condition qu'ils aient été dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de transporteur pour être acheminés simultanément avec vous.

(2) Montant de la garantie

Vous êtes indemnisé pour vos dépenses de première nécessité (vêtements de rechange, objets de toilette) achetés dans les 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport.

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

Ces montants constituent les plafonds de garantie par bénéficiaire et par voyage quel que soit le nombre de retards constatés. **En aucun cas cette garantie n'est acquise pour le trajet retour.**

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Perte, Vol ou détérioration de bagages ».

(3) Procédure de déclaration

Vous devez immédiatement déclarer le retard de vos bagages auprès de toute personne compétente de la compagnie de transport et **nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite ci-après.

En nous contactant :

- soit par téléphone au 33 (0) 1 49 65 25 61
- soit par télécopie au 33 (0) 1 55 92 40 41
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : Gestion.Assurances@axa-assistance.com
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception

Cet envoi doit être adressé à

AXA ASSISTANCE
Service Gestion des Assurances Voyages
6 rue André Gide
92328 Châtillon Cedex

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention

Nous vous adresserons le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant :

- La copie de la convention
- Votre déclaration de sinistre auprès du transporteur
- Les factures originales des achats de première nécessité
- L'original du constat « irrégularités bagages » délivré par les services bagages compétents
- L'original de l'attestation de livraison

(4) Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont exclus :

- La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.
- Les remboursements pour des objets de première nécessité achetés plus de 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport ou achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur.
- Les retards survenus pendant votre retour à votre domicile, y compris pendant les correspondances.

Garanties d'assistance médicale

4.04 Rapatriement médical

En cas d'atteinte corporelle grave, nos médecins contactent vos médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées en fonction de votre état, des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si notre équipe médicale recommande votre rapatriement, nous organisons et prenons en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par notre équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit centre de soins adapté de proximité :
- soit le centre hospitalier le plus proche de votre domicile.

Si vous êtes hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier de votre domicile, nous organisons, le moment venu, votre retour après consolidation médicalement constatée et prenons en charge votre transfert à votre domicile.

Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne, l'avion sanitaire.

Le choix final du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité de votre accompagnement et des moyens utilisés relèvent exclusivement de la décision de notre équipe médicale.

Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

4.05 Envoi d'un médecin sur place

Si les circonstances l'exigent, notre équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre pour votre rapatriement et de les organiser.

Nous prenons en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin que nous avons missionné.

4.06 Immobilisation sur place

Si vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale avant votre rapatriement médical, nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la durée d'hospitalisation et jusqu'au rapatriement à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

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

4.07 Prolongation de séjour sur place

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par nos médecins, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) ainsi que ceux des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous, ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la prescription médicale à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

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

4.08 Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation

A la fin de votre hospitalisation ou de votre immobilisation sur place et après consolidation médicalement constatée, nous organisons votre retour au domicile ou votre poursuite du voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue, ainsi que celui des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Si nous organisons la poursuite du voyage, notre prise en charge est limitée aux frais supplémentaires de transport à concurrence du coût du voyage de retour à votre domicile.

4.09 Visite d'un proche

Si votre état de santé ne permet pas ou ne nécessite pas votre rapatriement et si votre hospitalisation est supérieure à 3 jours consécutifs (au premier jour d'hospitalisation, si le pronostic vital est engagé ou si le bénéficiaire est mineur ou s'il est handicapé), nous prenons en charge pour un membre de votre famille ou un de vos proches un titre de transport aller-retour pour se rendre sur place (un titre de transport pour chaque parent, père et mère, s'il s'agit d'un enfant mineur).

Nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de ce proche ou les parents d'un enfant mineur.

Notre prise en charge se fait, dans la limite de la durée d'hospitalisation et jusqu'au rapatriement, à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

**Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre majeur de votre famille.
Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties «immobilisation sur place» et «prolongation de séjour sur place».**

4.10 Rapatriement en cas de décès

Nous organisons et prenons en charge le coût du rapatriement du corps ou des cendres du défunt bénéficiaire du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son domicile ainsi que les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport sont pris en charge u montant indiqué aux conditions spéciales.

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

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

4.11 Accompagnement du défunt

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt bénéficiaire s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller-retour ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de cette personne.

Notre prise en charge se fait à concurrence du montant et de la durée indiqués aux conditions spéciales.

Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire voyageait seul au moment de son décès.

4.12 Retour des enfants mineurs bénéficiaires

Suite à une atteinte corporelle grave ou à un décès d'un bénéficiaire et en l'absence d'un membre majeur de la famille pouvant assurer la surveillance des enfants restés seuls sur place, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par du personnel qualifié.

Nous organisons et prenons en charge le titre de transport aller-retour de cet accompagnateur ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour son compte.

Notre prise en charge se fait jusqu'au rapatriement à concurrence du montant indiqué aux conditions spéciales.

4.13 Retour des bénéficiaires

Dans le cadre d'un rapatriement en cas d'atteinte corporelle grave ou de décès, nous organisons et prenons en charge le retour au domicile des membres de votre famille bénéficiaire ou de deux personnes maximum également bénéficiaires sans lien de parenté vous accompagnant.

4.14 Chauffeur de remplacement

En cas d'atteinte corporelle grave, si le bénéficiaire est dans l'incapacité de conduire son véhicule ou suite à un décès si le véhicule reste sur place, nous organisons et prenons en charge la mission d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le véhicule au domicile par l'itinéraire le plus direct.

Cette garantie n'est acquise que si les conditions suivantes sont remplies :

- le bénéficiaire conduisait le véhicule pour son voyage en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
- aucune autre personne sur place n'est habilitée à le remplacer ;
- l'immobilisation du véhicule intervient dans un pays de la carte internationale d'assurance automobile ;
- une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent nous être remis.

Cette garantie est acquise si le véhicule :

- a moins de 5 ans ;
- s'il répond aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- s'il remplit les normes du contrôle technique obligatoire.

Dans le cas contraire, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller simple afin qu'une personne préalablement désignée par le bénéficiaire, sa famille ou un de ses ayants droit puisse aller le récupérer.

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

Les frais d'hôtel et de restauration restent à la charge des passagers ramenés éventuellement avec le véhicule.

Exclusions aux garanties d'assistance médicale

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont exclus :

- **Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement.**
- **Les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées .**
- **Les maladies préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible.**
- **Les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau né.**
- **Les interruptions volontaires de grossesse et les interruptions thérapeutiques de grossesse.**
- **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif.**
- **De la pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense, de combat.**
- **Les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination.**
- **Les frais de taxi engagés sans l'accord de nos services.**

Garantie d'Assurance frais médicaux

4.15 Frais médicaux à l'étranger

1 - Objet de la garantie

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

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou d'hospitalisation engagés, nous vous rembourserons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
- l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.

Frais ouvrant droit à prestation : les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie.

2 - Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- **La garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation.**
- La garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une atteinte corporelle grave, survenue et constatée à l'étranger
- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'étranger pendant la période de validité de la souscription ou jusqu'à votre rapatriement ou votre sortie d'hôpital s'ils surviennent après la date de fin de validité de la souscription.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au bénéficiaire ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le bien fondé de la demande est constaté.
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation.
- Vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services.
- Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.
- La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales sous déduction de la franchise absolue mentionnée aux conditions spéciales.

3 - Exclusions

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

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

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

4 - Modalités d'application

Vous devez nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- La nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'atteinte corporelle grave ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- Une copie des ordonnances délivrées;
- Une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- Les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;
- En cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- D'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à votre charge ;
- En outre, vous devez joindre sous pli confidentiel à l'attention de notre Directeur Médical, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que nous pourrions vous demander.

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

Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger

En cas d'hospitalisation, et à votre demande, nous pouvons procéder à l'avance pour votre compte dans la limite des montants indiqués aux conditions spéciales contre remise d'une « déclaration de frais d'hospitalisation » vous engageant sur les démarches à suivre.

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

A compter de la réception des factures de frais médicaux envoyés par nos services, vous vous engagez alors à effectuer ces démarches auprès des organismes de prévoyance sous 15 jours. Sans réponse de votre part dans un délai de 3 mois, nous serons en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour votre compte majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

5 - Conseil aux voyageurs

Si vous dépendez du régime de la Sécurité Sociale, nous vous conseillons de vous munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou du formulaire E101 disponibles aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un voyage dans un pays de l'Union Européenne.

Garantie d'assurance Frais de recherche et de secours

4.16 Frais de Recherche et de Secours

1) Objet de la garantie

Vous êtes garanti pour le remboursement des frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

2) Montant de la garantie et limitation

Notre remboursement par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales avec pour maximum le montant prévu par événement quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.

3) Procédure de déclaration

Vous ou toute personne agissant en votre nom doit nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8. des « conditions générales d'application ».

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Numéro de la convention
- La date, les causes et les circonstances du sinistre
- Les pièces originales justificatives.

Garanties d'assistance Voyageur

4.17 Informations et conseils médicaux

Notre équipe médicale communique sur votre demande des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne tout renseignement d'ordre général.

- Sur un ou plusieurs médicaments :
 - génériques
 - effets secondaires
 - contre-indications
 - interactions avec d'autres médicaments.

- Dans les domaines suivants :
 - vaccinations
 - diététiques
 - hygiène de vie

- alimentation
- préparation aux voyages.

L'intervention du médecin se limite à donner des informations objectives.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, nous vous conseillerions de consulter votre médecin traitant.

4.18 Retour anticipé

En cas d'événement imprévu survenant pendant votre voyage et nécessitant votre retour prématuré à votre domicile, nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit votre voyage retour et celui des membres de votre famille bénéficiaires désignés sur le même document justifiant l'inscription au voyage que vous ou d'une seule personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant et désignée sur le même document justifiant l'inscription au voyage que vous ;
- soit pour vous seul, votre voyage pour vous rendre sur place ainsi que votre trajet retour pour rejoindre votre lieu de séjour.

Les événements imprévus garantis sont les suivants :

- L'atteinte corporelle grave dans le cadre de laquelle le pronostic vital est engagé (sur avis de notre équipe médicale) ou le décès :
 - De votre conjoint de droit ou de fait ou de toute personne qui vous est liée par un Pacs, de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-pères, belles-mères résidant dans votre pays de domicile ;
 - De votre remplaçant professionnel désigné sur le document justifiant l'inscription au voyage;
 - Du tuteur ou de la personne désignée sur le document justifiant l'inscription au voyage chargée de la garde de vos enfants restés au domicile ou de la personne handicapée vivant sous votre toit.
- L'hospitalisation imprévisible d'un enfant mineur resté au domicile;
- Le décès d'une des personnes suivantes : beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, oncle, tante, neveu et nièce résidant dans votre pays de domicile ;
- Les dommages matériels graves nécessitant votre présence indispensable pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent
 - Votre résidence principale ;
 - Votre résidence secondaire ;
 - Votre exploitation agricole ;
 - Vos locaux professionnels.
- La convocation administrative attestée impérativement par un document officiel ou la convocation en vue de l'adoption d'un enfant ou pour une greffe d'organe, à caractère imprévisible et non reportable notifiée après le départ pour une date se situant pendant la durée du voyage garanti.

4.19 Transmission de messages urgents

Si vous êtes dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent, sur votre demande, nous nous chargeons de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, tout message que vous souhaitez faire parvenir vers les membres de votre famille, vos proches ou votre employeur. Nous pouvons également servir d'intermédiaire en sens inverse.

Les messages restent sous votre responsabilité et n'engagent que vous, nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

Garanties d'organisation de service

4.20 Organisation de services

Si vous exprimez une demande en dehors du cadre défini dans la convention souscrite, nous procédons à l'organisation de service 7 jours sur 7 et 24H sur 24, en utilisant notre logistique.

- Une estimation des coûts vous est soumise par écrit avant toute intervention ;
- Le service est organisé après réception de votre accord écrit.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article « Conditions générales d'application » de la présente convention.

Garanties d'assistance juridique

A l'étranger, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur que vous pourriez commettre et pour tout acte non qualifié de crime, nous intervenons, à votre demande et par écrit, si une action est engagée contre vous.

Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

4.21 Avance de caution pénale

Nous procédons à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter toute incarcération u montant indiqué aux conditions spéciales.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place.

Vous êtes tenu de nous rembourser cette avance :

- dès restitution de la caution en cas de non lieu ou d'acquittement ;
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation ;
- dans tous les cas dans un délai de 90 jours à compter de la date de versement.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article « Conditions générales d'application » de la présente convention.

4.22 Frais d'avocat

Nous prenons en charge les frais d'avocat sur place u montant indiqué aux conditions spéciales.

Assurance « Interruption de voyage »

4.23 Interruption de voyage

1) Objet de la garantie

La garantie a pour objet votre dédommagement, celui des membres de votre famille ou d'une seule personne sans lien de parenté vous accompagnant et désignés sur le même document justifiant l'inscription au voyage que vous pour le préjudice matériel qui résulte de l'interruption de votre voyage (dès lors que vous êtes arrivé à destination objet de votre voyage) consécutive à l'un des événements définis ci-après survenant pendant votre voyage.

Vous êtes dédommagé si les événements générateurs définis au paragraphe 3 de la présente garantie ont fait l'objet d'une intervention exécutée par nos services.

2) Montant de la garantie

Vous êtes indemnisé des prestations terrestres achetées auprès de votre organisateur de voyages et non consommées par suite de l'interruption de séjour (frais de séjour et de stages, forfaits) frais de transport non compris.

Cette indemnisation est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations assurées et est proportionnelle au nombre de jours de voyages non utilisés.

Dans tous les cas, vous êtes indemnisé à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

3) Evénements générateurs de la garantie

La garantie est acquise exclusivement en cas de survenance pendant la durée du séjour (dès lors que vous êtes arrivé à destination objet de votre voyage) d'un des événements suivants :

- Votre rapatriement médical au titre de la garantie « Rapatriement médical »,
- Votre rapatriement au titre de la garantie « Retour des bénéficiaires »
- Votre « retour anticipé » au titre de la garantie du même nom

4) Procédure de déclaration :

- **Vous, ou un de vos ayants droit, devez nous adresser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage** votre déclaration de sinistre interruption et les raisons qui la motivent en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite ci-après.

Vous pouvez nous contacter

- soit par téléphone au 33 (0) 1 49 65 25 61
- soit par télécopie au 33 (0) 1 55 92 40 41
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : Gestion.Assurances@axa-assistance.com
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception

Cet envoi doit être adressé à

AXA ASSISTANCE
Service Gestion des Assurances Voyages
6 rue André Gide
92328 Châtillon Cedex

- Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse
- numéro de la convention
- motif précis motivant votre interruption de voyage
- nom de votre organisateur de voyages
- nom et numéro de dossier de l'assistant

Nous adresserons à votre attention le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant :

- le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'atteinte corporelle grave, sous pli confidentiel à notre Directeur Médical, ou suivant le cas, le certificat de décès, le constat des autorités de police, le rapport d'expertise ou la convocation.
- L'original de la facture initiale acquittée délivrée lors de l'inscription au voyage ;
- Les originaux des titres de transport non utilisés et non remboursables par l'organisateur du voyage et/ou son prestataire de services.

Article 5. Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- De l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement.
- D'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de votre part.
- De la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions.
- De la pratique, à titre professionnel, de tout sport.
- De la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien.
- De la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton, de la chasse aux animaux dangereux.
- De la pratique de la spéléologie ou des sports aériens dont le deltaplane, le parapente, l'ULM, le parachutisme, la montgolfière, le dirigeable, le vol à voile, le cerf-volant de traction, le para-moteur.
- Des conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs.
- D'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales.
- D'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique.
- De la guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les grèves, les prises d'otage, les actes de terrorisme.
- De tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclone, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique,
- D'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs.
- D'épidémies, effets de la pollution et catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences.

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

- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel,
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

Article 6. Conditions restrictives d'application

6.01 Responsabilité

Nous ne pouvons être tenus pour responsables

- d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous pourriez subir à la suite d'un événement ayant nécessité notre intervention.
- des conséquences d'éventuels retards, empêchement ou faute professionnelle du prestataire contacté.

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

6.02 Circonstances exceptionnelles

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont nous disposons pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Cependant, il est entendu d'un commun accord entre les parties, que notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel nous pourrions être amenés à effectuer les prestations.

A ce titre, nous ne pouvons être tenus pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes quelle que soit l'autorité compétente qui l'impose, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la convention.

Article 7. Conditions générales d'application

7.01 Pour les garanties d'assistance

(1) Accord préalable

Vous devez obtenir notre accord préalable avant d'entreprendre toute action et/ou engager toute dépense.

Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui vous permettra de bénéficier des garanties de la présente convention et de prétendre au remboursement des frais que vous aurez engagés.

(2) Mise en œuvre des garanties

Nous intervenons dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux.

Vous devez vous conformer aux solutions préconisées par AXA Assistance.

Nous nous réservons le droit, préalablement à toute intervention de nos services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien fondé de la demande qui vous aurez exprimée.

(3) Procédure d'intervention

En cas d'événement d'urgence nécessitant notre intervention, la demande doit être adressée directement :

- par téléphone : + 33 (0) 1 55 92 21 41
- par télécopie : +33 (0) 1 55 92 40 50
- par télégramme :

AXA Assistance
6, rue André Gide
92320 Châtillon

(4) Mise à disposition de titres de transport

Si nous organisons et prenons en charge un titre de transport dans le cadre de la présente convention, vous vous engagez :

- soit à nous réserver le droit d'utiliser votre titre de transport initialement prévu ;
- soit à nous reverser le remboursement que vous aurez obtenu auprès de l'organisateur de Voyage émetteur de ce titre de transport.

Les rapatriements organisés et pris en charge par nos services se font :

- soit en avion classe économique ;
- soit en train première classe.

(5) Prise en charge de frais d'hébergement

Les frais d'hébergement pris en charge dans le cadre de la présente convention doivent obligatoirement faire l'objet d'une facture émise par un établissement hôtelier.

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

(6) Procédure de remboursement des frais que vous avez engagés au titre des garanties d'assistance

Les remboursements des frais que vous auriez engagés ne peuvent être effectués que sur présentation des justificatifs originaux accompagnés du numéro de dossier matérialisant l'accord préalable de nos services.

Votre courrier doit être adressé à :

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

7.02 Pour les garanties d'assurance

(1) Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez avertir notre Service Gestion des Règlements et faire votre déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre Voyage.**

Pour la garantie « assurance annulation », vous ou vos ayants droit devez avertir votre agence de Voyages de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant son départ et nous en aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de votre annulation auprès de votre agence de Voyages.

Vous pouvez nous contacter :

- soit par téléphone au +33 (0) 1 49 65 25 61
- soit par télécopie au +33 (0) 1 55 92 40 41
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception, adressé à :

AXA Assistance
Service Gestion des Assurances Voyages
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive vous perdez tout droit à indemnité.

Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans les garanties d'assurance entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à nos frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.

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

7.03 Pour la mise à disposition d'une avance

Si pendant le Voyage à l'Etranger, vous nous demandez d'intervenir au titre d'une avance de fonds telle que prévue au titre des garanties de la présente convention, nous pouvons procéder de la façon suivante :

- soit par la prise en charge directe des coûts engagés ;
- soit par la mise à disposition du montant de l'avance en monnaie locale.

L'avance se fait uniquement à concurrence des frais réels dans la limite du montant indiqué aux garanties.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de demander préalablement à toute avance une garantie financière d'un montant équivalent :

- soit par débit de votre carte bancaire ;
- soit une empreinte de votre carte bancaire ;
- soit un chèque de caution ;
- soit une reconnaissance de dette.

Si le compte lié à votre carte bancaire n'a pas été débité par nos services du montant de l'avance dont vous avez bénéficié, vous disposez d'un délai de 30 jours (délai reporté à 60 jours pour le remboursement de l'avance accordée au titre de la garantie « frais médicaux à l'Etranger ») pour nous rembourser des sommes dues.

Passé ce délai, nous nous réservons le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles et de majorer le montant réclamé du taux d'intérêt légal en vigueur.

7.04 Déchéance des garanties

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers AXA Assistance en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

Article 8. Cadre juridique

8.01 Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services d'AXA Assistance pourront être enregistrées.

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales.

Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne d'AXA Assistance, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives.

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

8.02 Subrogation

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant à la présente convention, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la présente convention.

8.03 Prescription

Toutes actions dérivant de la présente convention sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions définies par les articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances.

8.04 Réclamations et médiation :

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, le bénéficiaire doit contacter AXA Assistance – Service Gestion Relation Clientèle - 6, rue André Gide – 92328 Châtillon.

Si un désaccord subsiste, le bénéficiaire a la faculté de faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront alors communiquées par AXA Assistance et ceci, sans préjudice des autres voies d'action légales.

8.05 Règlement des litiges

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



Procédures d'intervention

**En cas d'urgence,
Contactez immédiatement**

AXA Assistance
24h/24 - 7j/7

Téléphone : 01 55 92 21 41

Fax : 01 55 92 40 50

(ou 33 1 55 92 40 50 depuis l'étranger)

Il vous sera demandé :

- votre numéro de convention
- les nom et prénom du bénéficiaire
- le numéro de téléphone où AXA Assistance peut vous joindre
- la nature de l'assistance dont vous avez besoin

IMPORTANT : pas de prise en charge sans appel préalable.

Procédure de déclaration de sinistre assurance

**Pour toute déclaration d'assurance bagages,
annulation, interruption de séjours, RC.**

Adressez-vous à :

AXA Assistance

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Tél. : 01 49 65 25 61 - Fax : 01 55 92 40 41

de 9h à 18h - du lundi au vendredi

