



CONTRAT ÉTÉ

# **ANNULATION DE SÉJOUR**

CONTRAT N° 16100000112



## QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRE ?

Pour déclarer un sinistre ou bénéficier des garanties d'assistance, vous devez contacter immédiatement, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, AXA PARTNERS, en communiquant votre numéro de police d'assurance aux contacts ci-dessous avant de prendre l'initiative d'avancer des frais. L'organisation de moyens sans l'accord préalable d'AXA PARTNERS ne peut donner lieu à aucun remboursement.

TELEPHONE	APPEL DEPUIS LA FRANCE 01 70 75 58 41	APPEL DEPUIS L'ÉTRANGER +33 (0) 1 70 75 58 41
-----------	--	--

### ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

- Le motif précis de la demande d'annulation (maladie, accident, problème professionnel, etc.) ;
- Bulletin d'inscription au Voyage ;
- Original de la facture acquittée des frais d'annulation ;
- Originaux des titres de transport.

Si le motif de l'annulation est une Atteinte corporelle, l'Assuré ou l'un de ses ayants droits, doit communiquer dans les dix (10) jours qui suivent le sinistre, sous pli confidentiel adressé au Directeur Médical d'AXA PARTNERS, le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'Atteinte corporelle.

## PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	DUREE DES GARANTIES
Assurance annulation de Voyage	Le jour de la souscription au présent Contrat	Le jour de début du Voyage

**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.**

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 ou pour les locations, au moment de la remise des clés.

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquées sur la facture de réservation de votre agence de voyages sont acquises.

## 1. SYNTHESE DES GARANTIES

ASSURANCE	MONTANTS ET PLAFONDS	FRANCHISES
Cause : Maladie, Accident, Décès Autres causes listées	Maximum par personne : 10 000 € Maximum par événement : 50 000 € Maximum par location : 10 000 €	30 € / personne



## 2. GÉNÉRALITÉS

### 1 - OBJET

Le présent Contrat composé et régi par les conditions générales et les informations portées sur le bulletin de souscription au Voyage ont pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies par ailleurs, l'Assuré à l'occasion et au cours de son Voyage.

### 2 - DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, les mots ou expressions commençant par une majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, ont la signification qui suit :

#### 2.1. L'Assureur / AXA Partners

INTER PARTNER ASSISTANCE, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 €, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, ci-après dénommée « AXA PARTNERS ».

#### 2.2. Bénéficiaire / Assuré

Personne physique nommément désignée sur le bulletin de souscription au Voyage et ayant réglé sa prime d'assurance.

#### 2.3. Membres de la famille

Le conjoint de droit ou de fait de l'Assuré ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ses ascendants ou descendants ou ceux de son conjoint, ses beaux-pères, belles-mères, frères, soeurs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles ou ceux de son conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que l'Assuré sauf stipulation contractuelle contraire.

Pour la garantie « Assurance Annulation de Voyage » **seuls les Membres de la famille listés au titre des événements générateurs concernés ouvrent droit à la garantie.**

#### 2.4. Proche

Toute personne physique désignée par le Bénéficiaire ou un de ses ayants droit. Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que l'Assuré.

#### 2.5. Domicile

Le lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire. Il est situé en France.

#### 2.6. France

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

#### 2.7. Étranger

Tous situé pays en dehors du pays de Domicile du Bénéficiaire.

#### 2.8. Voyage / Séjour

Séjour / forfait, circuit, croisière, location (y compris les prestations liées facturées par l'organisateur de Voyage : stage, forfait remontées mécaniques et location de matériel sportif, **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 bulletin d'inscription au Voyage.

#### 2.9. Atteinte corporelle grave

Accident corporel ou Maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie de l'Assuré ou d'engendrer, à brève échéance, une aggravation majeure de son état de santé si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués immédiatement.

Par Accident corporel, on entend toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de la volonté de l'Assuré.

Par Maladie, on entend toute altération soudaine et imprévisible de la santé de l'Assuré constatée par une Autorité médicale.



#### **2.10. Équipe médicale**

Structure médicale adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur de L'Assureur.

#### **2.11. 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.

#### **2.12. 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.

#### **2.13. 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 consécutifs.**

#### **2.14. Dommages matériels graves**

dommages matériels survenus au Domicile, locaux professionnels ou exploitation agricole, endommagés à la suite d'un sinistre, y compris en cas de Catastrophes naturelles au sens de la loi N°86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.

#### **2.15 Catastrophes naturelles**

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

#### **2.16 Transport public de voyageurs**

Service émettant un titre de transport à titre onéreux, remis par un agent agréé ou par l'organisateur du Voyage dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement

#### **2.17 Franchise**

Part des Dommages restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation sur-venant à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en jour, en heure, en pourcentage ou sous la forme d'une somme forfaitaire.

#### **2.18. 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 bulletin d'inscription au Voyage, la garantie de l'Assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

#### **2.19 Faits générateurs**

Tout événement justifiant l'intervention de l'Assureur tel que stipulé au niveau des garanties d'assistance et d'assurance.

#### **2.20 Territorialité**

Les garanties s'exercent dans le monde entier à l'**exception Iran, Irak, Somalie, Afghanistan et en Corée du Nord.**

## **3. VIE DU CONTRAT**

### **1. Effet et Durée du Contrat**

Sauf stipulation contraire, le Contrat prend effet à condition que l'ASSURÉ ait payé la prime correspondante, à 0 heure du jour indiqué sur le bon de voyage et se terminera à 24 heures du jour où viendra à échéance le temps stipulé.

### **2. 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.

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 ou pour les locations, au



moment de la remise des clés

### **3. Voyages à zones à risque / guerre**

Les réclamations pour des blessures ou des dommages causés dans les zones pour lesquelles le ministère des Affaires étrangères a déconseillé le voyage au moment du départ de l'ASSURÉ (par exemple, les attaques terroristes ou les catastrophes naturelles) sont exclus de la couverture.

Si cette recommandation avait été émise lorsque l'ASSURÉ se trouvait déjà sur la destination, la couverture d'assurance sera prorogée pour une période de 14 jours, à compter du moment où il avait été émis cet avertissement.

L'ASSUREUR doit être averti pendant cette période et l'ASSURÉ devra décider s'il quitte cette zone ou accepte l'émission d'un supplément à sa police d'assurance, où ils pourront être fixés des nouvelles conditions de couverture selon le critère de l'ASSUREUR.

### **4. Sanctions et embargos internationaux**

AXA PARTNERS ne sera pas tenue de fournir des prestations ou de régler des sinistres au titre des présentes dans le cas où cela exposerait AXA PARTNERS à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique

### **5. Recours contre des tiers**

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé, 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 ayant donné lieu à l'indemnisation de l'Assureur.

### **6. Juridiction**

Le Contrat est établi en langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est 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.

### **7. Obligations de l'Assuré.**

- a. Dès que se produira le sinistre, le PRENEUR DE L'ASSURANCE, l'ASSURÉ ou les BÉNÉFICIAIRES devront employer tous les moyens à leur portée pour en réduire les conséquences.
- b. L'ASSURÉ ou ses ayants droit devront prévenir l'agence dans laquelle ils ont acheté le voyage couvert par l'assurance, au moment où surviendrait l'une des causes susceptibles d'être à l'origine de remboursement de frais d'annulation de voyage, en fonction des indications de cette garantie de frais d'annulation.
- c. Le PRENEUR, l'ASSURÉ ou leurs ayants droit devront communiquer à l'ASSUREUR la survenance d'un sinistre, dans un délai **maximum de SEPT jours**, à partir de la date à laquelle il fut connu, l'ASSUREUR pouvant réclamer les dommages et les préjudices causés par le défaut de cette déclaration, sauf si l'on démontre que celui-ci eut connaissance du sinistre par un autre moyen.
- d. L'ASSURÉ doit fournir toute preuve qui sera raisonnablement demandée sur l'existence et la valeur des objets assurés au moment du sinistre, ainsi que l'importance du dommage.
- e. L'ASSURÉ, ainsi que ses bénéficiaires, en rapport avec les garanties de la présente police, exonèrent du secret professionnel les médecins qui se seraient occupés d'eux, à la suite de la survenance d'un sinistre, pour que ceux-ci puissent fournir de l'information médicale à l'ASSUREUR, ainsi que sur les antécédents sanitaires en rapport avec le cas, pour l'évaluation correcte du sinistre. L'ASSUREUR ne pourra pas faire un autre usage différent de celui qui est indiqué, de l'information obtenue.

#### **7.1. Pour bénéficiaire des garanties :**

- a. L'ASSURÉ demandera l'assistance par téléphone et devra indiquer son nom, le numéro de police de l'assurance, l'endroit où il se trouve, le numéro de téléphone et la description du problème qui se pose à lui. Les appels téléphoniques seront en PCV. Dans les pays où ce ne serait pas possible, l'ASSURÉ pourra récupérer, à son retour, le montant des appels, sur présentation des justificatifs correspondants.
- b. **L'ASSUREUR ne sera pas responsable des retards ou non-respects dus à des cas de force majeure ou aux caractéristiques administratives ou politiques spéciales d'un pays déterminé.**



- c. Les prestations de caractère médical et de transport sanitaire devront se faire avec accord préalable de l'équipe médicale de l'ASSUREUR.
- d. Si l'ASSURÉ avait droit au remboursement de la partie de billet non utilisée, en faisant usage de la garantie de transport ou de rapatriement, ce remboursement reviendrait à l'ASSUREUR. De même, vis-à-vis des frais de déplacement des personnes assurées, l'ASSUREUR ne prendra en charge que les frais supplémentaires qu'exigera l'événement en cas de dépassement des frais prévus initialement par les assurés.
- e. Les indemnités fixées aux garanties décrites sont complémentaires d'autres prestations auxquelles l'ASSURÉ aura droit, ce dernier s'obligeant à effectuer les démarches nécessaires pour recouvrer ces frais des entités obligées au paiement et à indemniser l'ASSUREUR des sommes qu'il aurait avancées.

#### 7.2. Versement de l'indemnisation.

- a. Le Versement de l'indemnisation se fera dans les vingt jours suivant la date de l'accord amiable des parties.
- b. Pour le paiement ou remboursement de frais d'annulation de voyage, on devra fournir, en fonction de la garantie affectée par le sinistre, les documents suivants:
  - Certificat médical indiquant la nature exacte et la date de début de la maladie ou des lésions, ainsi que l'impossibilité de faire le voyage.
  - Certificat médical de décès, le cas échéant.
  - Facture payée pour les frais d'annulation.
  - Bulletin d'inscription ou de réservation ou photocopie du billet.
  - C.N.I. ou document semblable.
  - Et en général, tout document démontrant la nature, les circonstances et l'importance du sinistre.

## 4. GARANTIE D'ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

#### • Objet et montant de la garantie

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de Voyage à la suite d'une annulation ou d'une modification du Voyage rendue nécessaire par la réalisation d'un Événement générateur, dans la limite des montants facturés par l'organisateur du Voyage ou l'organisme de location (dès lors que la location est totalement annulée) en application du barème figurant aux conditions d'annulation fixées par l'organisateur de Voyage.

#### • Définitions spécifiques

##### Accident corporel grave

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

##### 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.

#### • Limitation de la garantie

L'indemnité à la charge de l'Assureur est limitée aux seuls frais d'annulation dus à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie sous déduction des taxes portuaires et aéroportuaires, des primes d'assurance et des frais de dossier éventuellement retenus par le voyageur et non remboursés au titre du présent Contrat.

Le montant indemnisé **ne peut excéder la limite prévue au Tableau de synthèse des Garanties.**

Pour les locations, **le plafond est fixé à la limite prévue au Tableau de synthèse des Garanties.**

#### • Franchises

Une Franchise absolue indiquée au Tableau de synthèse des Garanties est applicable par Assuré pour les causes suivantes : Atteinte corporelle grave, Maladie, Décès, et dans le cas d'une annulation de location où il n'est retenu qu'une seule Franchise par dossier.



#### • Événements générateurs

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

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 :
  - de l'Assuré, de son conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, d'un de ses ascendants ou descendants y compris ceux n'étant pas à sa charge fiscale, frères ou soeurs, beaux-frères ou belles-soeurs, gendres ou brus, beaux-pères ou belles-mères, de son tuteur légal, quel que soit leur pays de Domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'Assuré ;
  - d'une personne handicapée vivant sous le même toit que l'Assuré ;
2. En cas de contre-indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour le Voyage ;
3. En cas de Dommages matériels importants, survenant au Domicile de l'Assuré ou à ses locaux professionnels ou à son exploitation agricole dont il est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, détruits à plus de 50 % et nécessitant impérativement le jour de son départ, sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
4. Si l'Assuré ou son conjoint doit être licencié pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de la souscription au présent Contrat ;
5. En cas de complication nette et imprévisible de l'état de grossesse de l'Assurée, en cas de fausse couche, d'interruption thérapeutique de grossesse et de leurs suites ;
6. En cas de grossesse contre indiquant à l'Assuré le Voyage par la nature même de celui-ci ;
7. En cas d'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale entraînant l'Hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs de l'Assuré ;
8. En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par le Pôle Emploi devant débiter avant le retour de Voyage de l'Assuré, alors que ce dernier était inscrit au Pôle Emploi le jour de la souscription de la présente convention, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de son contrat de travail ou de son stage. La garantie ne s'applique pas aux missions (obtention, prolongation, renouvellement) fournies par une entreprise de travail temporaire ;
9. En cas de refus de visa touristique de l'Assuré, attesté par les autorités du pays choisi 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,
10. En cas de mutation professionnelle, obligeant l'Assuré à déménager avant son retour de Voyage, sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription de la présente convention et qu'elle ne fasse pas suite à une demande de la part de l'Assuré ;
11. En cas de vol au Domicile de l'Assuré, dans ses locaux professionnels ou son exploitation agricole dont il est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans les 72 heures précédant son départ et nécessitant impérativement le jour de son départ ou pendant son séjour sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
12. En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie à une ou plusieurs personnes Bénéficiaires de la présente garantie inscrites sur le même bulletin d'inscription au Voyage que l'Assuré et, que du fait de ce désistement l'Assuré soit amené à Voyager seul ou à deux ;
13. Si l'Assuré décide de partir seul, pour autant que l'annulation du Voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour le séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui auraient été versées à l'Assuré en cas d'annulation ;
14. En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie, si l'Assuré peut céder son Voyage à une autre personne, L'Assureur prend en charge les frais du changement de nom du Bénéficiaire auprès de l'organisateur de Voyages.

#### • Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance annulation de Voyage :

**Outre les exclusions communes applicables à toutes les garanties sont exclues les annulations consécutives à l'un des événements ou circonstances suivants :**

- a. **les événements survenus entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription à la présente convention ;**
- b. **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 de réservation du Voyage et la date de souscription à la présente convention ;**
- c. **les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de Voyage, quelle qu'en soit la cause ;**
- d. **l'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale n'entraînant pas d'Hospitalisation ou une Hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs de l'Assuré ;**
- e. **les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications ;**



- f. les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro ;
- g. les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation ;
- h. 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 ;
- i. le retard dans l'obtention d'un visa.

## 5. CADRE LEGAL DU CONTRAT

### 1. Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les exclusions spécifiques applicables à chacune des garanties, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de L'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences:

- a. résultant 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;
- b. de Dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré;
- c. 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;
- d. de la pratique, à titre professionnel, de tout sport.
- e. 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;
- f. de la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton ou de la spéléologie;
- g. de la pratique des sports aériens;
- h. de la chasse aux animaux dangereux,
- i. d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales;
- j. de la pratique, à titre professionnel, de tout sport et à titre amateur des sports aériens, de défense, de combat;
- k. du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs;
- l. d'effets nucléaires radioactifs;
- m. des dommages causés par des explosifs que l'Assuré peut détenir;
- n. d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique;
- o. de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, attentats, actes de terrorisme ou attentats, pirateries;
- p. de tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclone, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique;
- q. d'épidémies, effets de la pollution et Catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences, sauf stipulation contractuelle contraire.

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

- a. 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 l'Assuré;
- b. les frais non justifiés par des documents originaux;
- c. les frais engagés par l'Assuré pour la délivrance de tout document officiel;
- d. toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

### 2. Conditions restrictives d'application

#### 2.1. Responsabilité

L'Assureur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

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

#### 2.2. Circonstances exceptionnelles

L'engagement de L'Assureur repose sur une obligation de moyens et non de résultat.



**L'Assureur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.**

### 3. Conditions générales d'application

#### Obligations en cas de sinistre

##### Obligations de l'assureur

L'Assureur a l'obligation de garantir les risques prévus au contrat pendant toute la durée de la garantie.

L'Assureur a l'obligation de procéder au versement des indemnités contractuellement prévues en cas de survenance d'un sinistre garanti.

##### Charge de la preuve

Il appartient à l'assuré ou au bénéficiaire de prouver la survenance du sinistre, et que le dommage subi est bien la conséquence d'un événement garanti par le présent contrat.

##### Démarches à suivre lors d'un sinistre :

###### Pour un sinistre Annulation:

- Il vous faut aviser l'entreprise auprès de laquelle vous avez acheté votre prestation dès la survenance du sinistre. (Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement).
- Dans tous les cas veuillez nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.
- Pour une annulation, les factures de frais d'annulation et d'inscription, vous sont systématiquement demandés.
- Pour une interruption, la facture de frais d'inscription vous est systématiquement demandé ainsi que la facture précisant le montant des prestations terrestres hors aérien.
- Sans la communication à notre médecin Conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, votre dossier ne peut être traité.
- Nous nous réservons le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé.
- **Et, plus généralement, toute pièce qui puisse être raisonnablement demandée sur l'existence du sinistre et nécessaire pour l'instruction du dossier.**

#### RECLAMATIONS ET MEDIATION

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties, le Bénéficiaire peut s'adresser l'Assureur :

TELEPHONE	
<b>De l'étranger</b> Tél. : +33 (0) 1 70 75 58 41	<b>De France</b> Tél. : 01 70 75 58 41

  

ADRESSE
AXA Partners, Carrer de Tarragona 161, 08014, Barcelona, Spain

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

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

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)



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

### **FAUSSE DECLARATION DU RISQUE**

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

### **FAUSSE DECLARATION DU SINISTRE**

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connu du Souscripteur l'expose, en cas de mauvaise foi, à la sanction suivante : la nullité du Contrat, les primes payées demeurent acquises à L'Assureur.

### **PRESCRIPTION**

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

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

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

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

Conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

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

La prescription est également interrompue par :

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

Conformément à l'article L 114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

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

Ainsi, dans le cadre de ses activités, l'Assureur pourra :

- a. Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services de l'Assureur, l'Assuré consent à ce que l'Assureur utilise ses données à cette fin ;
- b. Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux



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

L'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, l'Assureur met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

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

Data Protection Officer  
AXA Travel Insurance Limited  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR

Email : [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, l'Assureur sollicitera son consentement. L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

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

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

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

Data Protection Officer  
AXA Travel Insurance Limited  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR

Email : [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : Notre avis de confidentialité complet est disponible à l'adresse : [www.axa-assistance.com/en.privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/en.privacypolicy)

Le cas échéant, nous pouvons vous fournir une copie papier sur simple demande de votre part.