

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSURANCES VOYAGES

OPTION 1 : FORMULE ANNULATION

OPTION 2 : FORMULE MULTIRISQUES

OPTION 3 : FORMULE COMPLÉMENTAIRE CB

OPTION 4 : FORMULE ASSISTANCE PREMIUM



GARANTIES	OPTION 1	OPTION 2	OPTION 3	OPTION 4
ANNULATION	✓	✓	✓	
DÉPART IMPOSSIBLE		✓	✓	✓
AVION MANQUÉ ET RETARD D'AVION		✓	✓	✓
GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES		✓	✓	✓
GARANTIES FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER		✓	✓	✓
FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS		✓	✓	✓
ASSISTANCE VOYAGEUR		✓	✓	✓
ASSISTANCE JURIDIQUE		✓	✓	✓
BAGAGES		✓	✓	✓
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER		✓	✓	✓
VOYAGE DE COMPENSATION		✓	✓	✓
INTERRUPTION DE VOYAGE		✓	✓	✓
ASSISTANCE AU DOMICILE APRÈS RAPATRIEMENT		✓	✓	✓
ASSISTANCE HABITATION		✓	✓	✓



Oevaneos

AXA



## Notice d'information

POLICE N°22 43 709



# SOMMAIRE

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

page 3

## PRÉSENTATION DE VOTRE CONTRAT

page 4

## PRÉAMBULE

page 4

## TABLEAU DE GARANTIES

page 7

## PRÉSENTATION DES GARANTIES

page 10

- Annulation
- Départ impossible
- Avion manqué et retard d'avion
- Garanties d'assistance aux personnes
- Garanties Frais médicaux à l'étranger
- Frais de recherche et de secours
- Assistance voyageur
- Assistance juridique
- Bagages
- Responsabilité civile vie privée à l'étranger
- Voyage de compensation
- Interruption de voyage
- Assistance au Domicile après rapatriement
- Assistance habitation

## CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

page 29

## CADRE JURIDIQUE

page 29  
page 31

- Annexe relative au fonctionnement de la Responsabilité civile dans le temps



*Evaneos Assurance*

POLICE N°22 43 709

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

### BESOIN D'ASSISTANCE ?

#### HOSPITALISATION, FRAIS MÉDICAUX, RETOUR ANTICIPÉ, RAPATRIEMENT, ASSISTANCE

Contactez **immédiatement** et avant toute intervention, le plateau d'assistance

**Pour toute demande d'assistance, vous devez contacter immédiatement AXA Assistance. Vous devez obtenir notre accord préalable avant d'entreprendre toute action et/ou engager toute dépense.**

**Indiquez :**

- Le numéro de Police 22 43 709
- La nature d'assistance dont vous avez besoin,
- Vos noms et prénoms,
- Le numéro de téléphone où vous joindre.



**Appelez le plateau d'assistance  
24/24 et 7/7 au :**

**+33 (0)1 70 79 07 69**

Avant d'entreprendre toute action et/ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement obtenir l'accord préalable d'AXA Assistance

### LES AUTRES GARANTIES DU CONTRAT

#### INDIQUEZ-NOUS :

#### DÉCLARATION PAR COURRIER

Pour déclarer votre sinistre, vous devez :

- Munissez-vous de votre numéro d'adhésion.
- Déclarez le sinistre dans les 5 jours:



**Déclarez votre sinistre en ligne sur:**

<https://evaneos.chapka.com>

**Attention en cas de vol de bagages :**

**Vous devez obligatoirement déposer plainte auprès des autorités locales compétentes dans un délai de 48 h suivant la date du Sinistre.**

**Seuls les objets déclarés et repris sur le dépôt de plainte seront indemnisés.**

**Attention en cas d'annulation :**

**L'Assuré doit au préalable et obligatoirement avertir l'agence de voyage dès la survenance de l'événement empêchant le départ.**

# PRÉSENTATION DE VOTRE CONTRAT

La présente notice d'information détaille les garanties du contrat d'assurance collective de dommages auquel Vous venez d'adhérer. Elle précise le contenu, les conditions et modalités de mise en œuvre des garanties ainsi que les limites de couverture.

Le contrat d'assurance et d'assistance EVANEOS est un contrat d'assurance collective de dommages. Votre adhésion et ce contrat sont régis par le Code des assurances français. Votre couverture d'assurance est formalisée par la présente notice d'information ainsi que par votre certificat d'adhésion.

Ce contrat est souscrit et distribué par EVANEOS société anonyme au capital de 73 450,94 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro 513 191 122, dont le siège social se situe au 27, rue de Mogador – 75009 Paris – France en qualité de Souscripteur, et distribué par AON FRANCE, agissant sous le nom commercial « Chapka Assurances », société par actions simplifiée au capital de 46 027 140 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 414 572 248 et immatriculée au Registre des intermédiaires d'assurance ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 001 560 et dont le siège social est situé 31-35, rue de la Fédération – 75717 Paris.

Ce contrat est assuré par INTER PARTNER ASSISTANCE, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est situé 7 boulevard du Régent, 1000 Brussels – Belgique.

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 Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – [www.bnb.be](http://www.bnb.be)).

Inter Partner Assistance, société du Groupe AXA, intervient dans le cadre du contrat sous la dénomination « AXA Assistance ».

**Les garanties du présent Contrat s'appliquent uniquement pour les Voyages de moins de 90 jours consécutifs, sauf pour la garantie « assurance annulation de Voyage » qui s'applique quelle que soit la durée du Voyage.**

## 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 disponibles auprès de votre centre de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un Voyage dans un pays de l'Union Européenne.

## PARTIE 1. PRÉAMBULE

### ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

La présente notice d'information a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par AXA Assistance des garanties d'assistance et d'assurance accordées aux Bénéficiaires du présent contrat **dans les limites et les conditions définies ci-après**.

Votre adhésion est formalisée par la présente notice d'information et les informations portées sur votre certificat d'adhésion.

### ARTICLE 2. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE VOTRE ADHÉSION – PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

#### 2.1. PRISE D'EFFET DE VOTRE ADHÉSION

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime (cf. Article 5 « Paiement de la prime » ci-après), Votre adhésion au Contrat prend effet à la date et pour la durée indiquée sur votre certificat d'adhésion.

En tout état de cause, l'adhésion ne peut pas prendre effet à une date antérieure à la date de prise d'effet du contrat d'assurance collective de dommages conclu entre AXA Assistance et EVANEOS. Les dates de séjour figurant sur le certificat d'adhésion sont identiques à celles figurant sur le bulletin d'inscription au voyage.

#### 2.2. FACULTÉ DE RENONCIATION

##### • Adhésion à distance d'une durée supérieure à un mois

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, en cas de vente à distance, Vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer à votre adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités si votre adhésion est souscrite pour une durée supérieure à un (1) mois et à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle.

Dans ce cas, le délai pour exercer votre faculté de renonciation court à compter de la date de réception du bulletin (ou certificat) d'adhésion et de la présente notice d'information.

##### • Pluralité d'assurance

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, Vous êtes invité à vérifier que Vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce nouveau contrat. Si tel est le cas, Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de votre adhésion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

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

Dans cette situation, Vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que Vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

L'assureur est tenu de Vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de votre renonciation.

#### 2.3. PRISE D'EFFET 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.

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, les garanties prennent effet selon les règles suivantes :

#### • Les garanties d'assistance

Elles prennent effet à la date de départ et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour indiquée sur le certificat d'adhésion sauf en cas de retard du transporteur ou sauf en cas de stipulation contraire dans le présent document ou dans le certificat d'adhésion.

En cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel pour permettre à l'Assuré de se rendre jusqu'à son lieu de séjour puis de retourner jusqu'à son Domicile, 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.

#### • Les garanties d'assurance

Les garanties d'assurance « Départ impossible », « Ratage d'avion/Avion manqué », « Correspondance manquée », « Retard d'avion ou de train », « Remboursement complémentaire des Frais médicaux à l'Étranger », « Frais de recherche et de secours », « Retour impossible », « Bagages et effets personnels », « Retard de livraison des bagages », « Responsabilité civile vie privée à l'étranger », « Voyage de compensation », « Frais d'Interruption de Voyage » prennent effet à la date de départ ou de début de votre séjour et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour ou de fin du séjour indiquées sur le certificat d'adhésion.

La garantie d'assurance « Annulation de Voyage prend effet à la date de votre adhésion au contrat d'assurance collective de dommages et cesse automatiquement ses effets au moment du départ une fois votre enregistrement effectué ou pour les locations, au moment de la remise des clés.

Les dates de départ (00h00) et de retour (24h00) de Voyage, les dates (00h00) de début et de fin (24h00) de séjour pour les locations sont celles indiquées sur le certificat d'adhésion.

Le départ correspond à votre arrivée au point de rendez-vous fixé par l'organisateur de Voyage, ou, en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu de séjour.

**POUR LE CONTRAT MULTIRISQUE COMPLÉMENTAIRE CARTE BANCAIRE:** Les garanties d'assurances s'appliquent uniquement en complément et après épuisement des garanties similaires dont l'assuré bénéficie au titre de sa carte bancaire.

## ARTICLE 3. TERRITORIALITE

### 3.1. OÙ ÊTES VOUS COUVERT ?

Les garanties sont accordées dans le monde entier à l'exception :

- des pays ou des régions faisant l'objet de restrictions émises par le Ministère des Affaires Étrangères de votre pays de résidence ;
- des garanties d'assistance à Domicile qui sont mises en œuvre uniquement dans le pays de Domicile ;
- des garanties d'assurances « Responsabilité civile » qui ne couvrent pas les accidents survenus en Crimée et Sébastopol, Cuba, Iran, Corée du Nord, Syrie et Venezuela.

### 3.2. FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties de votre Contrat s'appliquent pour les faits générateurs tels que définis au titre des garanties.

## ARTICLE 4. DÉFINITIONS DES ASSURES ET DES BÉNÉFICIAIRES

### 4.1. QUI EST COUVERT ?

**Adhérent / Assuré / Vous :** toute personne physique nommément désignée sur le certificat d'adhésion et ayant subi un événement garantit et qui reçoit les prestations d'assistance ou d'assurance du présent Contrat d'assurance. L'Adhérent est seul tenu de payer l'intégralité de la prime correspondant à l'Adhésion, même si plusieurs personnes figurent sur le certificat d'adhésion.

**Bénéficiaire :** toute personne physique nommément désignée sur le certificat d'adhésion (et ou sur le bulletin d'inscription au voyage ) qui subit un événement garantit et reçoit les prestations d'assistance ou d'assurance prévues au Contrat.

**Contrat :** désigne le présent contrat d'assurance collective de dommages souscrit par EVANEOS et auquel Vous adhérez.

### 4.2. QUI CONTACTER EN CAS DE SINISTRE?

#### 4.2.1. POUR LES GARANTIES D'ASSISTANCE

Pour déclarer un sinistre, Vous devez contacter immédiatement AXA Assistance :



Par téléphone au : +33 (0) 1 70 79 07 69

24 heures sur 24 et 7 jours du 7

Avant d'entreprendre toute action et/ou d'engager toute dépense, Vous devez impérativement obtenir l'accord préalable d'AXA Assistance.

Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui Vous permettra de bénéficier des garanties du Contrat et de prétendre au remboursement des frais que Vous aurez éventuellement engagés avec l'accord d'AXA Assistance.

Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Partners sont prises en charge ou remboursées, sous réserve d'envoyer les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant. AXA Assistance intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux.

Vous devez Vous conformer aux solutions préconisées par AXA Assistance. L'équipe médicale d'AXA Assistance décide, en fonction des seuls impératifs médicaux et techniques, de la nécessité et des modalités de son intervention.

AXA Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garantit et le bien-fondé de la demande qui lui aura été formulée.

#### (a) Mise à disposition de titres de transport

Si AXA Assistance met à disposition et prend en charge un titre de transport dans le cadre du Contrat, Vous vous engagez :

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

Les transports organisés et pris en charge par AXA Assistance se font :

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

#### (b) Prise en charge de frais d'hébergement

Les frais d'hébergement pris en charge dans le cadre du Contrat 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.

#### (c) Procédure de remboursement des frais engagés par l'Assuré au titre des garanties d'assistance

Les remboursements des frais engagés par l'Assuré ne peuvent être effectués que sur présentation des justificatifs originaux accompagnés du numéro de dossier matérialisant l'accord préalable d'AXA Assistance.

Afin d'obtenir le remboursement des frais engagées avec l'accord d'AXA Assistance, Vous devez contacter le n° de téléphone ci-dessus qui vous communiquera la liste des pièces justificatives à fournir par mail.

### 4.2.2. POUR LES GARANTIES D'ASSURANCE

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou force majeure, Vous devez avertir **CHAPKA ASSURANCES** et faire votre déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives **dans les cinq (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 son annulation dès la survenance de l'événement garant empêchant votre départ et en aviser **CHAPKA ASSURANCES** dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la déclaration de son annulation auprès de votre agence de Voyages.

Vous pouvez contacter déclarer votre sinistre à **CHAPKA ASSURANCES** sur le site :

<https://evaneos.chapka.com>

Chapka Assurances est désigné comme le gestionnaire des garanties d'assurance par Axa Assistance.

Passé ce délai, si **CHAPKA ASSURANCES** subit un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, Vous perdrez tout droit à indemnité, sauf cas fortuit ou Force majeure.

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

**CHAPKA ASSURANCES** se réserve le droit, le cas échéant, de demander des pièces complémentaires afin d'évaluer la réalité du sinistre et le montant de l'indemnisation, en particulier, l'Assuré pourra être soumis à un contrôle médical, aux frais d'AXA Assistance. Le cas échéant, AXA Assistance informera l'Assuré par lettre recommandée avec avis de réception.

#### 4.2.3. POUR LA MISE À DISPOSITION D'UNE AVANCE

Si pendant le Voyage à l'Étranger, Vous demandez à AXA Assistance le versement d'une avance de fonds prévue au titre des garanties du Contrat, AXA Assistance peut 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 vos droits ultérieurs, AXA Assistance se réserve le droit de demander préalablement à toute avance une garantie financière d'un montant équivalent :

- soit par débit de la carte bancaire de l'Assuré ;
- soit une empreinte de la carte bancaire de l'Assuré ;
- soit un chèque de caution ;
- soit une reconnaissance de dette.

Si le compte lié à la carte bancaire de l'Assuré n'a pas été débité par les services d'AXA Assistance du montant de l'avance dont il a bénéficié, l'Assuré dispose 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'Étranger** ») pour rembourser AXA Assistance des sommes dues.

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

### 4.2.4. 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 au présent Contrat.**

## ARTICLE 5. PAIEMENT DE LA PRIME

L'Adhérent payeur désigné sur le certificat d'adhésion, s'engage à payer la prime d'assurance due en contre-partie de la couverture de l'(des) Assuré(s) désigné(s) sur ce même certificat.

La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime.

### 5.1. PAIEMENT DE LA PRIME

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans le certificat d'adhésion, est réglée lors de l'adhésion au Contrat

### 5.2. DÉFAUT DE PAIEMENT

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une relance sera envoyée à l'Adhérent par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA Assistance pourra résilier le Contrat.



# Tableau de garanties

POLICE N°22 43 709

ANNULATION	COMPLÉMENTAIRE CB	MULTIRISQUE	ASSISTANCE PREMIUM	GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS
				GARANTIES D'ASSURANCE AVANT LE VOYAGE	
x	x	x		Assurance Annulation	15 000 € par Assuré Sauf pour l'événement 26 pour lequel le plafond est fixé à 5 000 € par Assuré Plafond par événement : 45 000 € Événement 1 et 2 : Franchise de 30€ par Assuré Événements 3 à 24 : 10% avec un minimum de 40 € par Assuré Événements 25 à 28 : 20% avec un minimum de 50 € par Assuré
		x		<b>Départ impossible AVANT DÉPART</b>	
		x		En cas de manquement de correspondance :	Frais de transport 1 000 € max par Assuré
		x		En cas d'annulation du vol :	Frais d'annulation : 2 000 € max par Assuré ou frais de modification 200 € max par Assuré
		x		Plein par événement	10 000 € maximum
x	x	x		<b>Ratage d'avion : "Avion manqué"</b>	
		x		Forfait	50% du montant total du forfait
		x		Vol sec	80% du coût total du billet
x	x	x		<b>Correspondance manquée</b>	30 € par heure de retard par Assuré, par trajet (aller uniquement) et par bénéficiaire sans pouvoir excéder 150 € par bénéficiaire, dans la limite de 750 € par événement
x	x	x		<b>Retard d'avion ou de train</b>	
		x		Sur vol régulier aller : retard > 3 heures Sur vol charter aller : retard > 6 heures Train retard > 3 heures	Max 31 € par Assuré et par heure de retard 150 € max par Assuré 750 € max par événement
GARANTIES D'ASSISTANCE PENDANT LE VOYAGE					
x	x	x		Rapatriement	Frais réels
x	x	x		Envoi d'un médecin sur place à l'étranger	Frais réels
x	x	x		Immobilisation sur place	Max. 100 €/nuit pendant 10 nuits
x	x	x		Prolongation de séjour y compris en cas de quarantaine ou confinement	Max. 100 €/nuit pendant 10 nuits

x	x	x	Visite d'un proche	Billet Aller Retour et 100 €/nuit max 10 jours
x	x	x	Retour au domicile ou poursuite du voyage	Billet aller simple
x	x	x	Rapatriement en cas de décès • Transport • Cercueil	Frais réels 2 300 €/Assuré
x	x	x	Présence d'un proche en cas de décès	Billet Aller Retour 100 € par jour, max 4 jours
x	x	x	Accompagnement des enfants de moins de 18 ans Hébergement de l'accompagnant	Billet Aller Retour de l'accompagnateur 100 € par jour, max 4 jours
x	x	x	Retour des bénéficiaires	Billet retour
x	x	x	Assistance psychologique par téléphone	2 entretiens par personne
x	x	x	Chauffeur de remplacement	Frais réels
x	x	x	Informations et conseils médicaux	Service téléphonique
x	x	x	Retour anticipé y compris en cas de demande du gouvernement de rentrer pour raisons sanitaires	Billet retour maxi 10 000 €/assuré
x	x	x	Envoi de médicaments	Frais d'envoi
x	x	x	Transmission de messages urgents (depuis l'étranger uniquement)	Frais de transmission
x	x	x	Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger : - Japon, Singapour, Hong-Kong, Thaïlande, Australie, Canada, États Unis, Nouvelle Zélande, Indonésie	Multirisques & Premium : 200 000 € par Assuré Complémentaire CB : 137 000 € par Assuré
			Reste du monde Urgence dentaire Franchise des frais médicaux	81 000 € par Assuré 300 € max par Assuré 30 €/dossier
x	x	x	Frais de recherche et de secours	5 000 € par Assuré 20 000 € par événement
x	x	x	Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou titres de transport Informations démarches Avance de fonds Frais de réfection des passeports, pièce d'identité, permis de conduire perdus ou volés	Service téléphonique  3 000 € par Assuré 150 € par Assuré
x	x	x	Avance de la caution pénale à l'étranger	15 000 €
x	x	x	Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger	3 000 €
x	x	x	Téléconsultation médicale	2 téléconsultations par voyage pour l'ensemble des assurés

## GARANTIES D'ASSURANCE PENDANT LE VOYAGE

x	x	x	<b>Bagages et effets personnels</b> vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport	2 000 € par Assuré 10 000 € par événement
			Objets précieux Franchise	Limités à 50% du montant de la garantie 30 € par dossier
x	x	x	<b>Retard de livraison des bagages (vol aller uniquement)</b>	150 € par Assuré 760 € par événement
x	x	x	<b>Responsabilité civile privée à l'étranger</b> Tous dommages confondus Dont dommages matériels et immatériels consécutifs Dont les dommages causés aux biens mobiliers listés dans l'inventaire annexé au contrat de location Défense et recours	4 500 000 € TTC par Assuré avec une franchise de 150 € 45 000 € TTC par Assuré avec une franchise de 150 € 10 000 € TTC par événement avec une franchise de 500 €  20 000 € par Litige avec un seuil de 380 €

x	x	x	<b>Voyage de compensation</b> En cas de rapatriement médical pour l'assuré et d'un accompagnant assuré	Après le voyage : même valeur que le prix du voyage initial
x	x	x	<b>Retour impossible</b> En cas d'annulation, de reroutage ou de retard +12h du vol : y compris en cas de raisons sanitaires	Frais réels Frais de transport et d'hébergement supplémentaires 1 000 € par Assuré
x	x	x	<b>Frais d'Interruption de Séjour</b> Remboursement des prestations terrestres et non utilisées en cas de rapatriement ou retour anticipé y compris en cas de retour prématuré pour raisons sanitaires	Maximum de 7 000 € max par assuré 29 000 € max par événement

### ASSISTANCE AU DOMICILE APRÈS RAPATRIEMENT

x	x	x	Aide-ménagère	Aide-ménagère : 20h max sur 15 jours
x	x	x	Garde-malade	Garde malade : 20h max
x	x	x	Garde des enfants de moins de 15 ans	20h max ou billet aller-retour
x	x	x	Livraison de médicaments au domicile	Frais de livraison 1 intervention par voyage

### ASSISTANCE HABITATION

x	x	x	Envoi d'un serrurier	150 € par voyage
x	x	x	Hébergement suite à sinistre au domicile	Multirisques & Premium : 150 € 5 jours max par dossier

### POUR LE CONTRAT MULTIRISQUE COMPLÉMENTAIRE CARTE BANCAIRE

Les garanties qui suivent s'appliquent uniquement si Vous bénéficiez d'une carte bancaire multiservices telles que Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite, Platinum ou bien American Express notamment. Seules les cartes bancaires délivrées par une banque française sont acceptées.

Les garanties de ce contrat s'appliquent en complément et après épuisement des garanties similaires dont l'Assuré bénéficie au titre de sa carte bancaire. Si Vous ne disposez pas de garanties similaires avec votre carte bancaire, les présentes garanties s'appliquent directement.

Engagement maximum par contrat et par événement : si plusieurs Assurés sont indemnisés dans le cadre d'un même événement, le montant total des prestations servies par AXA Assistance ne pourra pas dépasser 20.000.000 € TTC par événement toutes prestations et tous Assurés confondus. Si le montant total des prestations excède ce plafond global, les prestations seront servies aux Assurés dans la limite de ce plafond, chaque Assuré étant alors indemnisé à due proportion de la part que représente son sinistre sur le montant total des sinistres subis du fait de cet événement par les autres Assurés de ce contrat.



## Présentations des garanties

POLICE N°22 43 709

### PARTIE 2. PRÉSENTATIONS DES GARANTIES

#### ARTICLE 7. DÉFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, le(s) mot(s) ou expression(s) commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans la présente Notice d'information :

##### ACTE DE TERRORISME

Un acte y compris mais non limité à l'utilisation de la force ou la violence et/ou la menace de celle-ci, de toute personne ou groupe de personnes, agissant seul ou au nom de ou en relation avec toute organisation ou gouvernement, commis à des fins politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, y compris l'intention d'influencer un gouvernement et/ou de mettre la population, ou une partie de la population, dans la peur.

##### ANIMAUX DOMESTIQUES

Animaux familiers (chiens et chats uniquement et 2 maximum) vivant habituellement au domicile de l'Assuré et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur.

**Les chiens de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégorie ne sont pas garantis.**

##### 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 santé de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigues rapidement.

- Par accident on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible et indépendant de la volonté de la victime.
- Par maladie on entend : Altération soudaine et imprévisible de la santé y compris la COVID 19, constatée par une autorité médicale compétente.

##### 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.

##### CATASTROPHES NATURELLES

On entend par Catastrophe naturelle un phénomène tel que 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.

##### CONFINEMENT

Confiner consiste à maintenir à l'isolement à domicile ou sur le lieu du séjour et à interdire tout déplacement non jugé indispensable par les autorités locales et/ou gouvernementales d'une ou de plusieurs personnes pendant une durée déterminée, pour des raisons sanitaires. Seules les autorités locales et/ou gouvernementales sont habilitées à ordonner le confinement des personnes.

##### CONJOINT

Il s'agit de votre conjoint proprement dit (marié et non séparé de corps et non divorcé), de votre concubin (au sens de l'article 515-8 du code civil) ou de toute personne qui vous est liée par un Pacte Civil de Solidarité (Pacs).

##### DOMMAGES MATÉRIELS GRAVES

Dommages résultant d'un incendie, d'une explosion, d'un dégât des eaux ou d'une Catastrophe Naturelle affectant à plus de 50% les lieux à usage d'habitation, professionnel ou d'exploitation agricole dont l'Assuré a l'usage en tant que propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit et requérant la présence urgente de l'Assuré en vue de prendre toute mesure conservatoire adaptée afin de limiter tout risque d'aggravation supplémentaire des dommages.

##### DOMICILE

Le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré. Il est situé dans l'un des pays suivants : Belgique, Allemagne, Autriche, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rép. Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

##### DROM PTOM COM

On entend par DROM PTOM COM, les nouvelles appellations des DOM-TOM depuis la réforme constitutionnelle du 17 mars 2003, venant modifier les dénominations des DOM-TOM et leurs définitions.

##### ÉPIDÉMIE

Propagation rapide d'une Maladie infectieuse et contagieuse touchant un grand nombre de personnes en un lieu et un moment donné, atteignant au minimum le niveau 5 selon les critères de l'OMS.

##### ÉQUIPE MÉDICALE

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur d'AXA Assistance.

## **ÉTRANGER**

Tous pays en dehors du pays de Domicile de l'Assuré.

Pour la garantie d'assurance des frais médicaux à l'Étranger, les Territoires d'Outre-Mer sont assimilés par convention à l'Étranger lorsque le Domicile de l'Assuré se situe en France et inversement lorsque le Domicile est situé dans les Territoires d'Outre-Mer.

## **FRANCE**

On entend par France le territoire européen de la France (comprenant les îles situées dans l'Océan Atlantique, la Manche et la Mer Méditerranée) ainsi que des DROM PTOM COM (nouvelles appellations des DOM TOM depuis la réforme constitutionnelle du 17 mars 2003).

## **FRANCHISE**

Part des Dommages restant définitivement à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant 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.

## **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.

## **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.

## **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 certificat d'adhésion, la garantie de l'Assureur ou d'AXA Assistance 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.

## **MEMBRES DE LA FAMILLE**

Le Conjoint de l'Assuré, ses ascendants ou descendants ou ceux de son Conjoint, ses beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ou ceux de son Conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que l'Assuré sauf stipulation contractuelle contraire dans le présent contrat.

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.

## **TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS**

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

## **PANDÉMIE**

Épidémie de très grande envergure qui se développe sur un vaste territoire en dépassant les frontières des états.

## **PROCHE**

Désigne toute personne physique nommément désignée par l'Assuré ou l'un de ses ayants droit et domiciliée dans le même pays que l'Assuré.

## **QUARANTAINES**

Isolation provisoire d'une durée déterminée, imposé aux personnes par les autorités sanitaires locales pour éviter toute propagation d'une maladie infectieuse.

## **SOUSCRIPTION**

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

## **TÉLÉCONSULTATION**

Consultation médicale par téléphone (en anglais, français, italien, espagnol, allemand) ou par visio (en anglais, français uniquement) fournie par un prestataire spécialisé et son équipe de Médecins.

## **USURE (VÉTUSTÉ)**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre. Sauf stipulation contraire au contrat, la vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1% par mois dans la limite de 80% du prix initial d'achat.

## **VOYAGE**

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 certificat d'adhésion.

## **ARTICLE 8. GARANTIE D'ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE**

### **8.1. 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 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.

### **8.2. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE ANNULATION VOYAGE**

#### **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, y compris la COVID 19 entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

### **8.3. LIMITATION DE LA GARANTIE**

L'indemnité à la charge d'AXA Assistance 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 frais de visa, des taxes portuaires et aéroportuaires, des primes d'assurance et des frais de dossier (retenus par le voyagiste et non remboursés au titre du présent Contrat).

Le montant indemnisé ne peut excéder 15 000 euros par Assuré et 45 000 euros par Événement fortuit garanti, à l'exception de l'événement 26 pour lequel le plafond est fixé à 5 000 euros par Assuré.

#### **8.4. FRANCHISES**

Pour les événements fortuits garantis visés :

- Aux paragraphes 1 et 2 : **une franchise de 30 euros par Assuré** est applicable.
- Aux paragraphes 3 à 24 : **une franchise de 10% avec un minimum de 40 euros par Assuré** est applicable.
- Aux paragraphes 25 à 28 : **une franchise de 20% avec un minimum de 50 euros par Assuré** est applicable.

#### **8.5. ÉVÉNEMENTS GÉNÉRATEURS DE LA GARANTIE**

Les événements générateurs décrits ci-après (paragraphes suivants) sont couverts au titre de cette garantie :

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

**1.** En cas d'accident corporel grave ou une maladie grave (y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du présent contrat, ainsi que toute maladie infectieuse) ou en cas 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, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou belles-filles, beaux-pères ou belles-mères, de son tuteur légal, quel que soit leur pays de domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec lui ;
- de son remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs, désigné sur le certificat d'adhésion (un seul nom de remplaçant professionnel ou de garde d'enfants peut être désigné sur le certificat d'adhésion).

**2.** En cas de décès ou d'hospitalisation de plus de 48 heures consécutives d'un des oncles ou tantes, neveux, nièces de l'Assuré ou de ceux de son conjoint de droit ou de fait ;

**3.** En cas de contre-indication de vaccination et/ou des suites de vaccinations obligatoires pour le Voyage de l'Assuré.

**4.** En cas de complication nette et imprévisible de l'état de grossesse de l'Assurée, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;

**5.** En cas de grossesse non connue au moment de l'inscription au voyage et contre indiquant à l'Assurée le voyage par la nature même de celui-ci ;

**6.** En cas d'hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs pour un état dépressif, une maladie psychique, nerveuse ou mentale ;

**7.** Lorsque l'Assuré est mis quarantaine avant le départ.

**8.** Si le Membre de la famille de l'Assuré chez qui il devait résider durant son séjour est mis en quarantaine.

**9.** Au départ, si l'accès à l'embarquement est refusé à l'Assuré suite à un contrôle thermique (ou autre contrôle sanitaire) mis en place par les autorités ou le transporteur, la prise en charge est limitée aux prestations non remboursables dans la limite des montants fixés au tableau des garanties (à l'exclusion du billet de transport pour lequel l'accès a été refusé à l'Assuré).

**10.** Si l'Assuré ou son conjoint devait être licencié pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de l'adhésion au présent contrat ;

**11.** En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par Pôle emploi devant débuter avant le retour de voyage de l'Assuré, alors qu'il était inscrit à

Pôle emploi au jour de l'adhésion au présent contrat, 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 ;

**12.** 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 l'adhésion au présent contrat et qu'elle ne fasse pas suite à une demande de la part de l'Assuré ;

**13.** En cas de modification ou de suppression par l'employeur de l'Assuré, de ses congés payés accordés précédemment à l'adhésion au présent contrat, sous réserve que l'inscription au voyage ait été effectuée postérieurement à l'octroi de la période de congés payés. 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 la convocation administrative de l'Assuré attestée impérativement par un document officiel, à caractère imprévisible et non reportable pour une date se situant pendant le voyage sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au jour de l'adhésion au présent contrat ;

**15.** Si l'Assuré doit être convoqué à un examen de ratfrage pour une date se situant pendant la durée de son voyage, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au jour de l'adhésion au présent contrat ;

**16.** En cas de convocation de l'Assuré 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 son voyage sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au jour de l'adhésion au présent contrat ;

**17.** En cas de refus de visa touristique 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 ;

**18.** En cas de dommages matériels graves y compris consécutifs à une catastrophe naturelle, 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 et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires

**19.** 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 sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;

**20.** En cas de vol des papiers d'identité de l'Assuré ou de son titre de transport, indispensables à son voyage, dans les 48 heures précédant son départ et empêchant l'Assuré de satisfaire aux formalités de police aux frontières ;

**21.** En cas de dommages graves survenant au véhicule de l'Assuré dans les 48 heures précédant son départ et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour se rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage ou sur le lieu de séjour de l'Assuré à la date initialement prévue et dans la mesure où son véhicule lui est indispensable pour s'y rendre ;

**22.** En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie à une ou plusieurs personnes inscrites sur le même certificat d'adhésion que l'Assuré et, que du fait de ce désistement l'Assuré soit amené à voyager seul ou à deux. Dans le cas de l'événement prévu à l'article 1 de la

présente garantie, cette disposition est étendue à 8 personnes maximum inscrites sur le même certificat d'adhésion que l'Assuré et ayant réglé la prime d'assurance. Cependant pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation ».

**23.** 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 ;

**24.** Dans l'impossibilité de partir, si l'Assuré peut céder son voyage à une autre personne, la prise en charge est limitée aux frais de changement de nom du bénéficiaire auprès de l'organisateur de voyage lorsque ce dernier le prévoit dans ses conditions générales de vente.

#### **25. Événements en toutes causes justifiées et événements exceptionnels**

Par dérogation à toutes dispositions contraires et exclusions du présent Contrat, AXA Assistance garantit le remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du Voyage au moment de la réservation du voyage en application de ses conditions générales lorsque cette annulation, notifiée avant le départ, est consécutive à la survenance, après la souscription au présent contrat d'un événement extérieur, soudain, imprévisible et justifié, indépendant de la volonté de l'Assuré, et notamment de l'un des événements suivants :

**26.** En cas d'attentat, d'acte de terrorisme, ou de Catastrophe Naturelle sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :

- l'événement est survenu dans les trente (30) jours précédent le départ,
- l'événement a entraîné des dommages matériels ou corporels dans la ou les villes de destination du séjour de l'Assuré ou dans un rayon de 30 kilomètres autour du lieu de villégiature,
- l'événement est reconnu par le Ministère des Affaires Etrangères du pays de résidence de l'Assuré.

**27.** En cas de fermeture de l'espace aérien. L'espace aérien est fermé sur recommandation ou sur ordre d'un gouvernement ou d'une administration chargée des transports.

**28.** En cas de restrictions de voyages émises par le Ministère des Affaires étrangères du pays de résidence de l'Assuré ou par l'OMS ou lorsque les autorités locales refusent l'entrée sur le territoire sous réserve que le séjour ait été réservé avant l'annonce des restrictions de l'OMS et/ou par le Ministère des Affaires étrangères.

La présente garantie ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du séjour par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

#### **8.6. PROCÉDURE DE DÉCLARATION DANS TOUS LES CAS**

L'Assuré ou un de ses ayants droit, doit avertir l'organisateur du Voyage de l'annulation dès la survenance de l'événement garant empêchant le départ.

En effet, le remboursement effectué par Chapka Assurances est calculé par rapport au barème des frais d'annulation en vigueur à la date de la première constatation de l'événement entraînant la garantie.

L'Assuré doit aviser Chapka Assurances dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui contacter en cas de sinistre ? ». La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro d'adhésion;
- motif précis de l'annulation (maladie, accident, problème professionnel, etc.) ;
- nom de l'agence de Voyages.

Si le motif de cette annulation est une maladie ou un Accident corporel, l'Assuré ou ses ayants droit, doit en outre communiquer **dans les 10 jours suivant le sinistre, sous pli confidentiel au Médecin conseil de Chapka Assurances**, le certificat médical initial précisant la date et la nature de la maladie ou de l'accident. Chapka Assurances adressera à l'attention de l'Assuré ou à celle de ses ayants droit, le dossier à constituer. Celui-ci devra être complété et envoyé à Chapka Assurances en joignant la copie de l'adhésion et tous les documents demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice (bulletin d'inscription, original de la facture des frais d'annulation, originaux des titres de transport).

#### **8.7. REMBOURSEMENT**

Le remboursement des frais d'annulation est directement adressé soit à l'attention de l'Assuré, soit à celle de ses ayants droit, ou dans le cas de l'annulation d'une location au titulaire du contrat de location ou à ses ayants droit, à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

Les frais de dossier, de visa, les taxes portuaires et aéroportuaires et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

#### **8.8. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE D'ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE**

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 Atteintes corporelles (accident ou maladie) 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 d'adhésion au présent Contrat.
- Les pathologies ayant fait l'objet d'une hospitalisation ou hospitalisation au Domicile dans les trente (30) jours précédent la réservation du Voyage.
- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de Voyage.
- Les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications.
- Les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro.
- Les annulations résultant d'examens médicaux périodiques de contrôle et d'observation.
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du Voyage de l'Assuré.
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de Voyages en application du règlement CE n° 261/2004 du 11 février 2004 et de la jurisprudences en vigueur.
- Les événements survenus entre la date d'inscription au voyage et la date de souscription de la présente convention.
- L'état dépressif, les maladies psychiques, nerveuses, mentales n'entraînant aucune hospitalisation ou une hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs.
- 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.
- Tout acte non déclaré comme un acte de terrorisme ou tout acte déclaré comme un acte de guerre, déclarée ou non par le Ministère Français des Affaires Etrangères.
- L'annulation liée à des restrictions de voyage résultants directement d'une déclaration de pandémie par l'OMS ou d'un événement connu au moment de l'achat du séjour.
- L'annulation liée à une maladie sans justificatif médical émis par un médecin.
- Le remboursement de tout ou partie du voyage ayant fait l'objet d'un remboursement total ou partiel de la part de l'organisateur du voyage ou de la compagnie de transport, et ce, quel que soit le mode de remboursement (virement, cash, à-valoir, voucher).

## ARTICLE 9. DÉPART IMPOSSIBLE

### 9.1. OBJET DE LA GARANTIE

La présente garantie couvre les frais engagés par l'Assuré à la suite de perturbation des transports et pour lesquels il peut justifier d'avoir demandé et de n'avoir pu obtenir de remboursement de la part du transporteur ou du tour opérateur sollicités en première instance. Seuls les frais justifiés par des factures pourront faire l'objet d'un remboursement.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de garanties similaires dont l'Assuré peut bénéficier par ailleurs auprès du transporteur, de l'agence de voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de cartes de paiement.

### 9.2. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

#### PERTURBATION DES TRANSPORTS

Incapacité du transporteur ou de l'organisateur de voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport de départ à la date et l'heure prévue sur le billet ou le certificat d'inscription au voyage.

#### ÉVÉNEMENTS COUVERTS

Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade, et activité volcanique.

#### FRAIS PRÉPAYÉS

Les frais réglés avant le départ de l'Assuré pour son voyage : forfait ou vol sec y compris la location de voiture, le stationnement sur le lieu de départ, le(s) excursion(s), l'hébergement à l'aéroport, l'accès aux salons d'aéroport.

Par forfait on entend : toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée :

- le transport
- le logement

### 9.3. PRESTATIONS FOURNIES ET FRAIS PRIS EN CHARGE LORS DU TRAJET ALLER

Si l'Assuré manque une correspondance sur un moyen de transport public de voyageurs initialement prévu en raison de Perturbation des transports l'obligeant à prendre d'autres dispositions pour atteindre sa destination finale, AXA Assistance prend en charge, **dans la limite de 1 000 €** par Assuré, les frais de transport et

d'hébergement supplémentaires que l'Assuré a engagés et qui n'auront pu être remboursés par ailleurs. Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée.

Si le trajet international est annulé par le transporteur en raison de Perturbation des transports et si aucune alternative ne lui est proposée :

- si l'Assuré décide d'annuler son voyage et qu'il n'a pas pu être remboursé par ailleurs, AXA Assistance prend en charge les Frais prépayés de son voyage non effectué à concurrence de 2 000 € par Assuré, les frais d'excursions étant limités à 250 €.
- si l'Assuré décide de modifier les dates de son voyage, AXA Assistance prend en charge les frais de modification de réservation auprès de l'organisateur de voyage, à concurrence de 200 € par Assuré.

### 9.4. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE DÉPART IMPOSSIBLE

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables à l'exception des exclusions relatives aux catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la présente garantie. En outre, sont exclus les sinistres découlant directement ou indirectement :

- De tout événement couvert par cette garantie dès lors qu'il est connu ou annoncé publiquement à la date de réservation du voyage ou de souscription de la présente garantie (si elle est postérieure à la date de réservation du voyage).
- D'un aéronef ou navire retiré du service (temporairement ou non) pour une raison indépendante des événements couverts sur recommandation de l'Autorité de l'aviation civile, d'une Administration portuaire ou d'un organisme similaire quel que soit son pays d'origine.
- D'un refus à l'embarquement pour cause de consommation de drogues, d'alcool ou des comportements violents ou indisciplinés de votre part ou de la part d'une personne accompagnant l'Assuré.
- D'un refus à l'embarquement en raison de l'incapacité de l'Assuré à fournir un passeport valide, visa ou autres documents requis par le transporteur ou ses représentants.

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

- Les taxes de l'aéroport de départ.
- Les billets réglés avec des «miles» acquis à travers un programme de fidélité.
- Les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point.
- Les frais que l'Assuré a engagés pour lesquels il a reçu ou va recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraîchissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement.
- Les frais de transport ou d'hébergement que l'Assuré a engagés dès lors que le transporteur ou le voyagiste lui a offert une alternative raisonnable et que l'Assuré l'a refusée.
- Les frais courants tels que repas ou boissons que l'Assuré aurait normalement supportés pendant son voyage.
- Les frais que l'Assuré a engagés alors que son opérateur de voyages ou les autorités locales n'ont pas jugé qu'il était nécessaire de s'écartier du programme initialement prévu dans son forfait.
- Les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

## 9.5. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force majeure, l'Assuré doit avertir le Service sinistres de Chapka Assurances et faire sa déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage en se conformant à la procédure décrite ci-après.**

En cas d'annulation de voyage, l'Assuré doit avertir l'organisateur de voyage de son annulation dès la surveillance dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration auprès de l'organisateur de voyage.

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse,
- numéro d'adhésion,
- date de départ et de retour du voyage ou du séjour,
- si l'Assuré manque une correspondance : une attestation du transporteur ou de son représentant précisant le motif et la durée du retard, l'heure initialement prévue d'arrivée à l'aéroport de correspondance, l'heure initialement prévue de départ du vol de correspondance, l'heure effective d'arrivée à l'aéroport de correspondance.
- Si le trajet est annulé : la confirmation écrite de l'annulation et de son motif établie par le transporteur ou son représentant.
- Si le vol est retardé ou rerouté : une attestation du transporteur ou de son représentant précisant le motif et la durée du retard ainsi que l'heure initiale prévue du départ et l'heure effective du départ,
- une copie du courrier mentionnant le refus d'indemnisation des frais dont l'Assuré peut bénéficier par ailleurs (transporteur, Tour Opérateur ou agence de voyages, émetteur de cartes de paiement...) ou une copie des justificatifs des frais pris en charge par ces organismes,
- l'original du billet et du bulletin d'inscription au voyage,
- l'original du billet non utilisé, le cas échéant,
- La confirmation de réservation et la facture d'annulation de l'organisateur de voyage.
- les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

## 9.6. MODALITÉS D'APPLICATION

En cas d'annulation, la prise en charge d'AXA Assistance sera limitée aux frais d'annulation facturés par l'organisme de voyages sans pouvoir dépasser le plafond défini à l'article 9.3 des présentes.

Les frais supplémentaires doivent être d'un standing similaire à celui du voyage initial prépayé.

L'Assuré doit obtenir (à ses propres frais) la confirmation écrite de l'annulation (du retard – nombre d'heures - ou de l'impossibilité d'embarquement) et de son motif établie par le Transport Public de Voyageurs ou son représentant. L'Assuré doit adresser au transporteur une demande d'indemnisation pour son billet non utilisé conformément aux termes de son contrat et/ou (le cas échéant) de la réglementation européenne (ou de réglementations équivalentes) sur les droits des passagers aériens en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de vols.

Les frais engagés ne peuvent faire l'objet d'une demande de prise en charge qu'au titre d'une seule des garanties décrites dans le présent document.

Les reçus et factures détaillées doivent être conservés comme justificatifs.

## 9.7. REMBOURSEMENT

Le remboursement des frais engagés est adressé directement à l'attention de l'Assuré ou à celle de ses ayants droit ou à toute autre personne sur demande expresse et écrite de sa part.

## ARTICLE 10. AVION MANQUÉ & RETARD D'AVION

### 10.1. RATAGE D'AVION/AVION MANQUÉ OBJET DE LA GARANTIE

#### 10.1.1 OBJET DE LA GARANTIE

Si l'Assuré rate son avion au départ de son voyage aller pour quelque cause que ce soit en raison d'un événement indépendant de sa volonté, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, AXA Assistance rembourse l'achat d'un nouveau billet pour la même destination et par le même moyen de transport initialement acheté, sous réserve que l'Assuré parte dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible.

#### 10.1.2. MONTANT DE LA GARANTIE ET FRANCHISE

Cette garantie est limitée à :

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

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Annulation de voyage » et « Retard d'avion »

### 10.2. ASSURANCE CORRESPONDANCE MANQUÉE

#### 10.2.1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

##### RETARD D'AVION

Décalage entre l'heure de départ annoncée sur le billet d'avion de l'Assuré ou de son bulletin d'inscription et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose le voyagiste ou la compagnie aérienne, selon les conditions générales de vente.

##### TRAJET

Itinéraire parcouru lors du trajet jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet d'avion de l'Assuré ou de son bulletin d'inscription.

##### CORRESPONDANCE

Escale intermédiaire accompagnée d'un changement d'appareil, voire de compagnie aérienne.

#### 10.2.2. OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard aérien supérieur à 4 heures entraînant une rupture de correspondance, pour des raisons techniques ou atmosphériques, AXA Assistance indemnise l'Assuré pour les frais imprévus qu'il a dû engager sur place (rafraîchissements, repas, hébergement à l'hôtel et transferts locaux entre l'aéroport et l'hôtel).

Cette garantie est acquise sous réserve que les compagnies aériennes refusent de fournir ce service.

#### 10.2.3. MONTANT DE LA GARANTIE

L'Assuré est indemnisé à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties.

#### 10.2.4. FRANCHISE

Les retards aériens de moins de 4 heures.

## 10.2.5. PROCÉDURES DE DÉCLARATION

L'Assuré doit aviser Chapka Assurances **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son voyage** en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui contacter en cas de sinistre ? ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Les nom, prénom et adresse de l'Assuré
- Numéro d'adhésion
- Date de départ et de retour du voyage
- Une attestation du transporteur précisant la nature et la durée du retard ayant provoqué la rupture de correspondance, le numéro de vol, les heures initialement prévues pour l'arrivée du vol et l'heure réelle d'arrivée
- L'original de la carte d'embarquement
- Les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

## 10.2.6. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE CORRESPONDANCE MANQUÉE

**Les exclusions communes à toutes les garanties de la présente convention sont applicables. En outre, sont exclus :**

- Tout retard dû à un retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné :
  - Soit par les autorités aéroportuaires,
  - Soit par les autorités de l'aviation civile,
  - Soit par un organisme similaire,
  - Et/ou qui aura été annoncé plus de 24h avant la date de départ.
- Tout retard dû à la non admission à bord consécutive au non-respect de l'heure d'enregistrement des bagages et / ou de présentation à l'embarquement.
- Tout refus d'embarquement suite à sur – réservation.
- Tout manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison.
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de voyages en application du règlement CE n° 261/2004 du 11 février 2004 et de la jurisprudences en vigueur.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Annulation de voyage », « Retard d'avion » ou « Ratage d'avion/avion manqué ».

## 10.3. RETARD D'AVION ET DE TRAIN

### 10.3.1. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

#### CONFIRMATION DE VOL

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

Les modalités sont définies au niveau des conditions de vente de l'organisateur de voyage.

#### RETARD D'AVION

Décalage entre l'heure d'arrivée annoncée sur le billet de l'Assuré ou sur son bulletin d'inscription au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion arrive à l'aéroport de destination, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose le voyagiste ou la compagnie aérienne, selon les conditions générales de vente.

#### TRAJET

Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage quel que soit le nombre de vols empruntés, seul le trajet aller est pris en compte.

## VOL RÉGULIER

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'ABC World Airways Guide.

## VOL NON RÉGULIER DE TYPE CHARTER

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

### 10.3.2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie s'applique :

En cas de retard de train de plus de 3 heures.

En cas de retard d'avion de :

- Plus de 3 heures de retard sur un vol régulier
- Plus de 6 heures de retard sur un vol non régulier de type charter par rapport à l'heure initiale d'arrivée indiquée sur le titre de transport, Chapka Assurances indemnise pour les frais imprévus que l'Assuré a dû engager sur place (rafraîchissements, repas, hébergement à l'hôtel et transferts locaux entre l'aéroport et l'hôtel).

Cette garantie est acquise sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du voyage.

En cas de contestation,

- Pour les Vols réguliers, « l'Official Airlines Guide » servira de référence afin de déterminer l'horaire des vols et correspondances.
- Pour les vols charters, les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet assuré.

### 10.3.3. MONTANT DE LA GARANTIE

L'Assuré est indemnisé par heure de retard par personne et par trajet (aller uniquement) **à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties**.

### 10.3.4. FRANCHISE

Pour les vols réguliers et les trains : **franchise relative de 3 heures**.

Pour les vols non réguliers de type charter : **franchise relative de 6 heures**.

### 10.3.5. PROCÉDURES DE DÉCLARATION

L'Assuré doit aviser Chapka Assurances dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son voyage en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à décrire l'Article 4.2 « Qui contacter en cas de sinistre ? ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse
- Numéro d'adhésion
- Date de départ et de retour du voyage ou du séjour
- Une attestation du transporteur précisant la nature et la durée du retard, le numéro de vol, les heures initialement prévues pour l'arrivée du vol et l'heure réelle d'arrivée
- L'original de la carte d'embarquement
- Les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

### **10.3.6. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE RETARD D'AVION ET DE TRAIN**

Les exclusions communes à toutes les garanties de la présente convention sont applicables. En outre, sont exclus :

- Tout retard survenant sur le trajet retour.
- Tout retard dû à un retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné :
  - soit par les autorités aéroportuaires,
  - soit par les autorités de l'aviation civile,
  - soit par un organisme similaire, et/ou qui aura été annoncé plus de 24h avant la date de départ.
- Tout retard dû à la non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure d'enregistrement des bagages et / ou de présentation à l'embarquement.
- Tout refus d'embarquement suite à sur - réservation.
- Tout manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison.
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de voyages en application des titres VI et VII de la loi N°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours.
- L'absence d'aléa (on entend par aléa un événement soudain, imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré).

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Annulation de voyage » et « Avion manqué ».

### **11.3. IMMOBILISATION SUR PLACE**

Si l'Assuré est hospitalisé sur place sur décision de l'équipe médicale d'AXA Assistance avant son rapatriement médical, AXA Assistance organise et prend en charge les frais de séjour (chambre, petit déjeuner et taxi) engagés pour le compte des Membres bénéficiaires de la famille de l'Assuré, pour autant qu'ils restent auprès de lui ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant.

La prise en charge se fait dans la limite de la durée d'hospitalisation à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

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

### **11.4. PROLONGATION DE SÉJOUR SUR PLACE**

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par ses médecins, AXA Assistance organise et prend en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) de l'Assuré ainsi que ceux des Membres bénéficiaires de sa famille, pour autant qu'ils restent auprès de lui, ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant.

La prise en charge se fait dans la limite de la prescription médicale à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

Cette garantie est également acquise si l'Assuré est mis en quarantaine ou suite à un confinement ou un manque de transports dû à un événement sanitaire dans le pays de destination.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Retour impossible ».

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

### **11.5. VISITE D'UN PROCHE**

Si l'état de santé de l'Assuré ne permet pas ou ne nécessite pas son rapatriement et si son 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), AXA Assistance prend en charge pour un Membre de sa famille ou un de ses 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 AXA Assistance organise et prend en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de ce Proche.

La prise en charge d'AXA Assistance ne pourra excéder la durée et le plafond de garantie mentionnés au Tableau des garanties, ainsi que la durée d'Hospitalisation.

Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un Membre majeur de la famille de l'Assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Immobilisation sur place » et « Prolongation de séjour sur place ».

### **11.6. RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DU VOYAGE APRÈS CONSOLIDATION**

A la fin de l'Hospitalisation de l'Assuré ou de son Immobilisation sur place et après consolidation médicalement constatée, AXA Assistance organise le retour au Domicile de l'Assuré ou la poursuite du Voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue lors de la réservation auprès de l'organisateur de Voyage, ainsi que celui des membres Bénéficiaires de sa famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de lui ou d'une personne Bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant.

## **ARTICLE 11. GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

### **11.1. RAPATRIEMENT MÉDICAL**

En cas d'Atteinte corporelle grave, l'Équipe médicale d'AXA Assistance contacte les médecins traitants sur place et prend les décisions les mieux adaptées en fonction de l'état de l'Assuré, des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si l'Équipe médicale d'AXA Assistance recommande le rapatriement de l'Assuré vers une Structure médicale ou son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge sa réalisation.

Si l'Assuré est hospitalisé dans une Structure médicale hors du secteur hospitalier de son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge son transfert vers son Domicile.

Le choix de la destination de rapatriement, du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de l'Équipe médicale d'AXA Assistance.

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

Tout refus de la solution proposée par l'Équipe médicale d'AXA Assistance entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicale.

### **11.2. ENVOI D'UN MÉDECIN AUPRÈS D'UN ASSURÉ À L'ÉTRANGER**

Si les circonstances l'exigent, l'Équipe médicale d'AXA Assistance peut décider d'envoyer un médecin auprès de l'Assuré afin de mieux juger des mesures à prendre en vue de son rapatriement.

AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin qu'ils ont missionné.

Si AXA Assistance organise la poursuite du Voyage de l'Assuré, la prise en charge d'AXA Assistance est limitée aux frais supplémentaires de transport à concurrence du coût du Voyage de retour au Domicile.

### 11.7. RAPATRIEMENT EN CAS DE DÉCÈS

AXA Assistance organise et prend en charge le coût du rapatriement du corps ou des cendres du défunt Assuré du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans son pays de 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 ainsi organisé sont pris en charge **à concurrence du montant mentionné dans le Tableau des garanties**.

- Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille de l'Assuré.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif d'AXA Assistance.

### 11.8. PRÉSENCE D'UN PROCHE EN CAS DE DÉCÈS

Si la présence sur place d'un Membre de la famille ou d'un Proche du défunt Assuré s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, AXA Assistance organise et prend 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. La prise en charge d'AXA Assistance se fait **à concurrence de la durée et du montant journalier mentionnés au tableau des garanties**.

Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si l'Assuré voyageait seul au moment de son décès.

### 11.9. RETOUR DES ENFANTS MINEURS BÉNÉFICIAIRES

Suite à une Atteinte corporelle grave ou au décès d'un Assuré et en l'absence d'un Membre majeur de la famille pouvant assurer la surveillance des enfants restés seuls sur place, AXA Assistance organise et prend 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 de l'Assuré ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par du personnel qualifié.

AXA Assistance organise et prend 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. La prise en charge d'AXA Assistance se fait **à concurrence de la durée et du montant journalier mentionnés au Tableau des garanties**.

### 11.10. RETOUR DES BÉNÉFICIAIRES

Dans le cadre d'un rapatriement en cas d'Atteinte corporelle grave ou de décès, AXA Assistance organise et prend en charge le retour au Domicile des Membres de la famille Bénéficiaire de l'Assuré ou d'une personne Bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant.

AXA Assistance prend en charge un titre de transport aller-simple en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe à condition que les moyens initialement prévus pour leur Voyage de retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

### 11.11. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE PAR TÉLÉPHONE

En cas de demande d'assistance psychologique suite à un traumatisme survenu à l'étranger provoqué par un acte de terrorisme, la guerre civile ou étrangère, des émeutes ou par un événement familial grave AXA Assistance peut mettre l'Assuré en relation avec un psychologue clinicien **à raison de 2 entretiens téléphoniques par événement**.

Si l'Assuré le souhaite, AXA Assistance le met en relation avec un psychologue proche de son domicile, les frais de consultation restent alors à sa charge.

### 11.12. CHAUFFEUR DE REMplacement

En cas d'atteinte corporelle grave, si l'Assuré est dans l'incapacité de conduire son véhicule ou suite à un décès si le véhicule reste sur place, AXA Assistance organise et prend 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 :

- L'Assuré 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 être remis à AXA Assistance.

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 l'Assuré, 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.

### 11.13. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES 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 n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement.
- Les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et / ou nécessitant des soins ultérieurs programmés.
- Les maladies préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible.
- Les Voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif.
- La pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense, de combat.
- Les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination.

## 11.14. INFORMATIONS ET CONSEILS MÉDICAUX

L'Équipe médicale d'AXA Assistance communique sur demande de l'Assuré des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. AXA Assistance 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, AXA Assistance conseillerait alors à l'Assuré de consulter son médecin traitant.

## 11.15. RETOUR ANTICIPÉ

En cas d'événement imprévu survenant pendant le Voyage de l'Assuré et nécessitant son retour prématué à son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge l'une des prestations suivantes :

- soit le Voyage retour de l'Assuré et celui des Membres de sa famille Bénéficiaires désignés sur le certificat d'adhésion ou d'une seule personne Bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant et désignée sur le même certificat d'adhésion que l'Assuré ;
- soit pour l'Assuré seul, son Voyage pour se rendre sur place ainsi que son trajet retour pour rejoindre son lieu de séjour.

Les événements imprévus garantis sont les suivants :

- l'Atteinte corporelle grave lorsque le pronostic vital est engagé (sur avis de l'équipe médicale d'AXA Assistance) ou le décès :
  - du conjoint, de ses ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-pères, belles-mères résidant dans son pays de Domicile ;
  - du tuteur ou de la personne désignée sur le certificat d'adhésion chargée de la garde de ses enfants restés au Domicile ou de la personne handicapée vivant sous son toit.
- l'Hospitalisation imprévisible d'un enfant mineur resté au Domicile ;
- le décès d'une des personnes suivantes : beau-frère, belle-sœur, gendre, bru, oncle, tante, neveu et nièce résidant dans le pays de Domicile de l'Assuré ;
- les Dommages matériels graves nécessitant impérativement la présence de l'Assuré pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent :
  - sa résidence principale ;
  - son exploitation agricole ;
  - ses 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.

- La demande officielle et expresse de votre gouvernement d'un retour en urgence dans votre pays de résidence. Cet événement est limité à la modification de votre billet retour initial ou à la prise en charge d'un nouveau billet en classe économique si celui-ci n'est pas modifiable. Dans ce dernier cas, toute somme issue de l'annulation du billet initial devra être restituée à l'Assuré.

En l'absence de trafic aérien, l'assureur ne pourra être tenu pour responsable de l'impossibilité de votre retour.

La prise en charge est limitée au montant mentionné au tableau des garanties.

## 11.16. ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables à l'Assuré, ou leurs équivalents, prescrits avant le départ par le médecin traitant de l'Assuré, AXA Assistance en effectue la recherche dans son pays de Domicile.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve que les autorités locales du pays étranger dans lequel séjourne l'Assuré ne fixent pas de restrictions et/ou d'interdictions relatives à l'entrée et la circulation de ces médicaments dans ce pays et des moyens de transport disponibles.

Cette garantie est acquise pour les demandes ponctuelles dans la limite d'une fois par voyage et par Assuré.

### Ce que ne couvre pas cette garantie :

- Toute demande de médicaments prescrits dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers.
- Toute demande de vaccin.
- Toute demande de médicaments accessibles uniquement en réserves hospitalières.

Le coût des médicaments et des frais de douane éventuels restent à la charge de l'Assuré. AXA Assistance peut toutefois procéder à l'avance des frais de médicaments et de dédouanement en contrepartie d'une garantie que l'Assuré ou qu'un tiers aura déposée préalablement. L'Assuré s'engage à rembourser à AXA Assistance la totalité des sommes avancées selon les modalités définies à l'Article 4.2 « Qui contacter en cas de sinistre ? ».

## 11.17. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Si l'Assuré est dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent, sur sa demande, AXA Assistance se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, tout message qu'il souhaite faire parvenir aux Membres de sa famille, ses Proches ou son employeur. AXA Assistance peut également servir d'intermédiaire en sens inverse.

Les messages restent sous la responsabilité de l'Assuré et n'engagent que lui, AXA Assistance ne joue que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

## 11.18. TELECONSULTATION MÉDICALE

Dans le cadre de l'assistance Téléconsultation médicale, Vous pouvez réaliser une consultation médicale à distance avec un médecin, bénéficier de conseils médicaux et d'informations sur la suite de votre parcours de soins.

Vous :

- Avez accès à des médecins francophones 24/7/365, vous rappelant directement par téléphone. Prise de rendez-vous via votre numéro d'assistance habituel ou via l'application Chapka (appel vidéo en français possible via l'application de 8h à 20h en semaine) ;
- Avez accès à des médecins anglophones et hispanophones 24/7/365, en appelant votre numéro d'assistance habituel ou via l'application Chapka (appel vidéo possible) ;
- Avez accès à des médecins germanophones vous rappelant directement par téléphone de 8h à 21h en semaine ou le weekend de 8h à 20h. Prise de rendez-vous via votre numéro d'assistance habituel ou via l'application Chapka (appel vidéo en allemand possible de 8h à 20h en semaine) ;
- Avez accès à des médecins italophones de 8h à 20h en semaine, en appelant votre numéro d'assistance habituel ou via l'application Chapka ;
- Pouvez prendre rendez-vous et télécharger des scanners, résultats de tests et des rapports médicaux avant la consultation ;
- Pouvez obtenir une ordonnance si nécessaire, dans le respect de la législation locale, via l'application ou par l'intermédiaire d'une pharmacie de proximité ;
- Pouvez obtenir des informations sanitaires sur le lieu de votre séjour avant votre départ.

Dans certains cas, un examen physique peut être nécessaire pour établir un diagnostic. Le cas échéant, le Médecin vous réoriente vers un médecin. Lorsqu'il s'agit d'une Téléconsultation pour un enfant mineur, l'appel doit être effectué par le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur.

#### **CE QUI N'EST PAS COUVERT**

1. Les Téléconsultations lorsque notre Équipe Médicale identifie une urgence médicale.
2. Les demandes de Téléconsultations avec un médecin autre qu'un Médecin généraliste.
3. Les prescriptions pour un renouvellement de traitement dans le cas de pathologies chroniques.
4. Les prescriptions d'arrêt de travail.
5. Les certificats médicaux.

#### **RESPONSABILITÉ**

##### **a) Notre Responsabilité**

**Les obligations souscrites par AXA dans le cadre de l'activité de Téléconsultation médicale aux termes des présentes Conditions Générales sont constitutives d'obligations de moyens.**

En outre, AXA ne saurait être tenu pour responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant :

- De défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques.
- De modifications de la situation du Bénéficiaire et notamment de son état de santé qui ne leur auraient pas été signifiées lors de la Téléconsultation.
- D'un cas de Force Majeure ou du fait d'un tiers.

##### **b) Votre Responsabilité**

**Vous êtes responsable de l'exactitude et de l'actualisation des renseignements demandés lors de la Téléconsultation pour permettre au médecin d'assurer sa prestation dans de bonnes conditions.**

## **ARTICLE 12. GARANTIE FRAIS MÉDICAUX A L'ÉTRANGER**

### **12.1. ASSURANCE DES FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER**

La garantie ci-après est acquise uniquement lorsque l'Assuré est affilié à une caisse d'assurance maladie et/ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective le garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation.

#### **12.1.1. OBJET DE LA GARANTIE**

L'Assuré est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et/ou d'Hospitalisation engagés à l'Étranger à la suite d'une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Étranger pendant son Voyage, et restant à sa charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont il bénéficie.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou d'Hospitalisation engagés, AXA Assistance rembourse à l'Assuré ces frais **dans la limite du plafond garanti** à condition que lui soit communiqué :

- 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 la pathologie de l'Assuré.

#### **12.1.2. CONDITIONS ET MONTANT DE LA GARANTIE**

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une Atteinte corporelle grave, survenue et constatée à l'Étranger pendant la période de validité de l'adhésion.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'Étranger pendant la période de validité de l'adhésion.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord des services d'AXA Assistance matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à l'Assuré 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, AXA Assistance doit être avisée de l'Hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation.
- L'Assuré doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par les services d'AXA Assistance.
- Dans tous les cas, le médecin missionné par AXA Assistance doit pouvoir rendre visite à l'Assuré et avoir libre accès à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.
- La garantie cesse automatiquement à la date où AXA Assistance procède au rapatriement de l'Assuré.

La prise en charge d'AXA Assistance par Assuré et par voyage se fait à concurrence des montants mentionnés dans le Tableau des garanties.

Dans tous les cas :

- les frais de soins dentaires d'urgence sont limités à 300 € ;

- une Franchise absolue de 30 € est applicable à chaque dossier.

AXA Assistance n'intervient qu'en complément des prestations de la caisse d'assurance maladie et / ou de tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective dont l'Assuré bénéficie par ailleurs.

### 12.1.3. MODALITÉS D'APPLICATION

L'Assuré doit adresser à AXA Assistance les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de surveillance 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 sa charge ;
- en outre, l'Assuré doit joindre sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical d'AXA Assistance, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que AXA Assistance pourrait demander.

A défaut de fournir toutes ces pièces, AXA Assistance ne pourra procéder au remboursement.

### 12.1.4. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSURANCE DES FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER

**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 de l'Assuré.
- 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.
- De caisson hyperbare.
- Lorsque l'Assuré a entrepris son voyage malgré les restrictions du Ministère des affaires étrangères de son pays de résidence.

### 12.2. AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER

En cas d'Hospitalisation, et à la demande de l'Assuré, AXA Assistance peut procéder à l'avance pour le compte de l'Assuré dans la limite des montants prévus au titre de la présente garantie contre remise d'une « déclaration de frais d'Hospitalisation » engageant l'Assuré sur les démarches à suivre.

Afin de préserver ses droits ultérieurs, AXA Assistance se réserve le droit de demander à l'Assuré ou à ses ayants droit soit une empreinte de sa (leur) carte bancaire, soit un chèque de caution.

A compter de la réception des factures de frais médicaux envoyés par les services d'AXA Assistance, l'Assuré s'engage alors à effectuer ces démarches auprès de ses organismes de prévoyance sous 15 jours. **Sans réponse de la part de l'Assuré dans un délai de 3 mois, AXA Assistance sera en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour son compte majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.**

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Avance des frais médicaux à l'Étranger ».

## ARTICLE 13. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

### 13.1. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assuré est 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, y compris l'usage d'un hélicoptère, afin de le localiser et de l'évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont l'Assuré peut bénéficier par ailleurs.

### 13.2. RÈGLEMENT DES FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS DIRECTEMENT

AXA Assistance peut procéder au règlement direct de ces frais pour le compte de l'Assuré auprès des organismes de secours **dans la limite des plafonds indiqués au Tableau des garanties.**

### 13.3. MONTANT DE LA GARANTIE ET LIMITATION

Le montant de la garantie par Assuré est **limité au plafond indiqué au Tableau des garanties.** Dans tous les cas les frais de recherches sont limités à soixante (60) heures par événement.

### 13.4. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

L'Assuré ou toute personne agissant en son nom doit aviser Chapka Assurances dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui contacter en cas de sinistre ? ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro d'adhésion;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre ;
- les pièces originales justificatives.

### 13.5. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE D'ASSURANCE FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

**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 de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et / ou des dispositions réglementaires régissant l'activité pratiquée par l'Assuré.
- Les frais de recherche et de secours engendrés par la pratique d'un sport professionnel, la participation à une expédition ou une compétition.

## ARTICLE 14. ASSISTANCE VOYAGEUR

### 14.1. PERTE OU VOL DES PAPIERS OFFICIELS

AXA Assistance garantit le remboursement des frais directs du duplicita des papiers officiels perdus ou volés à concurrence du montant mentionné dans le Tableau des garanties.

Le remboursement intervient sur présentation de la déclaration de vol ou de perte auprès des autorités locales.

### 14.2. ASSISTANCE EN CAS DE PERTE OU VOL DES PAPIERS OFFICIELS ET DES MOYENS DE PAIEMENT À L'ÉTRANGER

En cas de vol ou de perte de ses papiers officiels ou de ses moyens de paiement, AXA Assistance peut fournir à l'Assuré des informations sur les points suivants :

- procédure d'opposition et indication du numéro de téléphone des services d'opposition des différentes cartes qu'il détient,
- déclarations de perte ou vol (lieux où faire les déclarations),
- aide au renouvellement (où se rendre, documents à fournir, adresses, délais d'obtention...).

AXA Assistance peut également procéder à une avance de fonds afin de permettre à l'Assuré d'effectuer les achats de première nécessité dans la limite du plafond par événement mentionné au Tableau des garanties.

AXA Assistance procède à l'avance de fonds après respect des conditions et modalités prévues au paragraphe 4.2.3 « Mise à disposition d'une avance ».

## ARTICLE 15. GARANTIES D'ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ÉTRANGER

### 15.1. OBJET DE LA GARANTIE

Si l'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à l'Étranger à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue au cours d'activités de la vie privée, AXA Assistance s'engage à mettre en œuvre les prestations ci-après à son profit :

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

Ne sont pas garantis le montant des condamnations et leurs conséquences.

### 15.2. AVANCE DE CAUTION PÉNALE

AXA Assistance procède à l'avance, après respect par l'Assuré des conditions et modalités prévues au paragraphe 4.2.3 « Mise à disposition d'une avance », de l'éventuelle caution pénale qui serait exigée par les autorités judiciaires locales pour la libération de l'Assuré ou pour lui permettre d'éviter une incarcération, dans la limite du montant mentionné dans le Tableau des garanties.

Cette avance sera remise directement à l'autorité judiciaire locale ou à tout organisme ou personne désigné par elle. L'Assuré est tenu :

- de désigner directement AXA Assistance comme destinataire des fonds en cas de remboursement de la caution décidée par l'autorité judiciaire et, en cas de remboursement qui lui est directement adressé, de restituer immédiatement à AXA Assistance le montant remboursé ;
- de rembourser les fonds avancés dans les trente (30) jours de la décision judiciaire devenue exécutoire ;
- en tout état de cause, de rembourser AXA Assistance dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de versement.

### 15.3. FRAIS D'AVOCAT

AXA Assistance prend en charge les frais d'avocat sur place dans la limite du montant mentionné dans le Tableau des garanties.

## ARTICLE 16. GARANTIE ASSURANCE BAGAGES

### 16.1. PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DE BAGAGES

#### 16.1.1. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assuré est dédommagé pour le préjudice matériel qui résulte :

- de la perte de ses bagages par le transporteur et / ou lors des transferts organisés par le voyagiste ;
- du vol de ses bagages ;
- de leur détérioration totale ou partielle survenant pendant le Voyage.

#### 16.1.2. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

##### BAGAGES

Les sacs de Voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que l'Assuré porte sur lui.

Les objets de valeur, les objets précieux et les objets acquis au cours du Voyage, tels que définis ci-dessous, sont assimilés aux bagages :

##### OBJETS DE VALEUR

Les caméras et tous appareils photographiques, radio-phoniques, 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.

##### LES OBJETS ACQUIS AU COURS DU VOYAGE

Les souvenirs, objets et effets personnels.

#### 16.1.3. MONTANT DE LA GARANTIE

La prise en charge par Assuré et par Voyage se fait à concurrence des plafonds indiqués dans le Tableau des garanties. Les Objets de valeur et les objets précieux ne sont couverts qu'à hauteur de 50% de la somme assurée indiquée dans le Tableau des garanties.

Les Objets acquis au cours du Voyage ne sont couverts qu'à hauteur de 20% de la somme assurée indiquée dans le Tableau des garanties.

#### 16.1.4. FRANCHISE

Une Franchise dont le montant s'élève à 30 € par Assuré est applicable à chaque dossier.

#### 16.1.5. ÉVÉNEMENTS GÉNÉRATEURS

Sont garantis :

- A. La perte ou la destruction de Bagages, d'Objets de valeur ou des Objets acquis au cours du Voyage pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyagiste lors des transports et transferts organisés.

- B. Les vols de Bagages ou d'Objets de valeur ou des Objets acquis au cours du Voyage commis avec effrac-

tion 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).

**C.** En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les Bagages, les Objets de valeurs ou les Objets acquis au cours du Voyage soient sous la surveillance directe de l'Assuré, dans sa chambre ou remisés dans une consigne individuelle.

**D.** Les Objets précieux sont uniquement garantis contre le vol et seulement quand ils sont portés par l'Assuré ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de sa chambre ou dans le coffre de son hôtel.

#### 16.1.6. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

L'Assuré doit aviser Chapka Assurances dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui contacter en cas de sinistre ? » et justifier de la valeur et de l'existence des bagages et des objets assimilés dérobés, perdus ou détériorés.

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro d'adhésion ;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre ;
- les pièces originales justificatives.

L'Assuré doit 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 voyagiste 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, l'Assuré doit en aviser immédiatement AXA Assistance.

Si la récupération a lieu :

- **Avant le paiement de l'indemnité**, l'Assuré doit reprendre possession desdits objets. AXA Assistance n'est tenu qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que l'Assuré a pu exposer, avec l'accord d'AXA Assistance pour la récupération de ces objets.
- **Après le paiement de l'indemnité**, l'Assuré aura, à dater de la récupération, un délai de trente jours pour opter soit pour la reprise, soit pour le délaissé de tout ou partie des objets retrouvés. En cas de non-respect de ce délai, les biens deviendront la propriété d'AXA Assistance.

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

Dès que l'Assuré apprend qu'une personne détient le bien volé ou perdu, il doit en aviser AXA Assistance dans les huit jours.

#### 16.1.7. INDEMNISATION

L'indemnisation est exclusivement adressée soit à l'attention de l'Assuré soit à celle de ses 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.

#### 16.1.8. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE ASSURANCE BAGAGES ET OBJETS ACQUIS AU COURS DU VOYAGE

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclus :

- Les vols et destructions de bagages survenant au Domicile de l'Assuré.
- 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, cigarettes, vins, alcools et spiritueux et d'une manière générale les produits alimentaires.
- Les médicaments.
- 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 pas 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 fusils et des clubs de golf.
- 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 voyagiste 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 le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions.
- La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

## 16.2. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

### 16.2.1. OBJET

La garantie a pour objet le dédommagement de l'Assuré dans le cas où ses bagages ne lui seraient pas remis à l'aéroport ou à la gare de destination du trajet aller de son Voyage ou s'ils lui étaient restitués avec plus de 24 heures de retard à condition qu'ils aient été dûment enregistrés et placés sous la responsabilité du transporteur pour être acheminés simultanément avec l'Assuré.

### 16.2.2. MONTANT DE LA GARANTIE

L'Assuré est indemnisé pour ses dépenses de première nécessité (vêtements de rechange, objets de toilette).

La prise en charge d'AXA Assistance par Assuré et par Voyage se fait à concurrence du montant indiqué dans le Tableau des garanties quel que soit le nombre de retards constatés. En aucun cas cette garantie ne couvre les conséquences d'un retard de livraison des Bagages lors du trajet retour.

### 16.2.3. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

L'Assuré doit immédiatement déclarer le retard de ses bagages auprès de toute personne compétente de la compagnie de transport et aviser Chapka Assurances dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui contacter en cas de sinistre ? ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro d'adhésion ;
- la 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.

### 16.2.4. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

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 séquestration, 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 le retour au Domicile de l'Assuré, y compris pendant les correspondances.

## ARTICLE 17. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

### 17.1. GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

#### 17.1.1. OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peut incomber à l'Assuré en cas de dommages corporels, matériels ou immatériels causés à des tiers au cours de sa vie privée, par l'Assuré, les personnes dont il répond ou les choses ou les animaux dont il a la garde, dès lors que le fait à l'origine du dommage est survenu pendant le Voyage et au cours de la période de validité de l'adhésion.

#### 17.1.2. SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

Cette garantie s'applique à l'Étranger et dans les pays dans lesquels l'Assuré ne bénéficie pas d'une assurance de responsabilité civile souscrite par ailleurs.

### 17.2. GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE LOCATIVE EN FRANCE ET À L'ÉTRANGER

#### 17.2.1. OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peut incomber à l'Assuré en cas de dommages matériels causés par un incendie, des explosions, des jets de flammes ou d'éteintes ou des dégâts des eaux survenant au cours d'un Voyage de moins de 90 jours consécutifs, aux :

- biens immobiliers objet du contrat de location ;
- biens mobiliers se trouvant à l'intérieur du logement loué en meublé et listés dans l'inventaire annexé au contrat de location.

Vis-à-vis :

- Du propriétaire de la location de vacances :
  - pour les dommages matériels causés à son immeuble et au mobilier des locaux loués,
  - pour les loyers dont il est privé et la perte d'usage du bien loué ;
  - pour les dommages matériels subis par les autres locataires qu'il est tenu d'indemniser.
- Des voisins et des Tiers :
  - pour les dommages matériels et immatériels qu'ils subissent.

#### 17.2.2. SUBSIDIARITÉ DE LA GARANTIE

Cette garantie s'applique dans les pays dans lesquels l'Assuré ne bénéficie pas d'une assurance de responsabilité civile locative souscrite par ailleurs.

### 17.3. DÉFENSE ET RE COURS À L'ÉTRANGER

#### 17.3.1. OBJET DE LA GARANTIE

**En défense** : les frais de procédure relatifs à la défense de l'Assuré lorsqu'il est poursuivi par un Tiers devant les tribunaux répressifs à la suite d'une infraction commise à l'occasion d'un événement couvert par la garantie responsabilité civile vie privée à l'Étranger.

**En recours** : les frais de procédure relatifs au recours de l'Assuré contre un Tiers lorsqu'il a subi un dommage à condition que l'événement dommageable soit couvert au titre de la garantie responsabilité civile vie privée à l'Étranger.

### 17.3.2. DÉFINITION DES FRAIS DE PROCÉDURE

Désigne les frais de procédure engagée au civil avec l'accord d'AXA Assistance afin d'organiser la défense de l'Assuré ou son recours, tels que : frais d'enquêtes, coûts de procès-verbaux de police, constats d'huissier, honoraires d'experts ou de techniciens, honoraires et frais non taxables d'avocats. **Sont exclues les pénalités et/ou amendes prononcées contre l'Assuré.**

### 17.3.3. PLAFOND DE LA GARANTIE

Le montant indemnisé ne peut excéder les plafonds définis ci-dessous :

	PLAFONDS PAR SINISTRE	FRANCHISES
Tous Dommages confondus	4 500 000 € TTC par Assuré	150 € par Assuré
• Dont dommages matériels et immatériels consécutifs	45 000 € TTC par Assuré	150 € par Assuré
• Dont les dommages causés aux biens mobiliers listés dans l'inventaire annexé au contrat de location	10 000 € TTC par événement	500 € par événement
Défense et recours	20 000 € par Litige	380 € par Litige

### 17.3.4. MODALITÉ D'APPLICATION DE LA GARANTIE DANS LE TEMPS

Veuillez-vous reporter à l'Annexe 1 « Fiche relative au fonctionnement des garanties Responsabilité civile dans le temps ».

Cette garantie déclenchée par le fait dommageable, conformément aux dispositions de l'article L.124-5 du Code des assurances, couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

### 17.3.5. TRANSACTION ET RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction, intervenues sans l'accord d'AXA Assistance, ne sont opposables à AXA Assistance. De même, l'aveu de la matérialité d'un fait ou l'exécution d'un simple devoir d'assistance ne peut être assimilé à la reconnaissance d'une responsabilité.

### 17.3.6. DÉCLARATION DE SINISTRE

L'Assuré doit déclarer le sinistre à AXA Assistance dans les dix (10) jours ouvrés où il en a eu connaissance, sur le site :

<https://evaneos.chapka.com>

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'auteur du sinistre, des victimes et des éventuels témoins ;
- numéro du contrat ;
- toute information ou document nécessaire à la connaissance des faits, à la nature et à l'étendue des

dommages et permettant de déterminer les responsabilités encourues ;

- de manière générale, l'Assuré doit transmettre à Chapka Assurances toute correspondance ou pièce qui intéresserait le sinistre.

Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans la présente garantie entraîne la déchéance de la présente garantie dès lors que cette non-conformité cause préjudice à AXA Assistance.

### 17.3.7. PROCÉDURE SPÉCIFIQUE DÉFENSE ET RECOURS À L'ÉTRANGER

En cas d'action dirigée contre l'Assuré, l'Assuré donne à AXA Assistance tout pouvoir pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour associer AXA Assistance à sa défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales.

L'Assuré doit transmettre à **Chapka Assurances** dès réception, toute convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui lui serait adressé ou signifié.

Si l'Assuré manque à ses obligations, **Chapka Assurances** indemnise les tiers lésés ou leurs ayants droit, mais AXA Assistance se réserve la faculté d'exercer contre l'Assuré une action pour recouvrir les sommes versées.

### 17.3.8. RÈGLEMENT EN CAS DE DÉSACCORD POUR LA DÉFENSE ET RECOURS À L'ÉTRANGER

En cas de désaccord sur le fondement des droits de l'Assuré ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, les Parties peuvent décider de désigner d'un commun accord ou à défaut, par le tribunal du ressort du Domicile de la victime, un conciliateur. Les frais ainsi exposés sont à la charge d'AXA Assistance, sauf si le Tribunal en décide autrement.

Si contrairement à l'avis d'AXA Assistance ou, le cas échéant, à celui du conciliateur, l'Assuré décide d'engager une procédure contentieuse et qu'il obtient une solution plus favorable que celle proposée par AXA Assistance ou le conciliateur, AXA Assistance prend en charge les Frais de procédure à concurrence des plafonds susvisés.

## **17.4. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER, LA RESPONSABILITÉ CIVILE LOCATIVE ET LA DÉFENSE ET RECOURS**

Outre les exclusions applicables à toutes les garanties, sont également exclues, les conséquences :

- Des dommages causés aux Membres de la famille de l'Assuré, à ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions ou à toute autre personne ayant la qualité d'Assuré au titre du présent contrat.
- Des dommages causés aux Animaux ou aux objets qui appartiennent à l'Assuré ou qui lui sont prêtés ou confiés.
- Des dommages résultant d'un vol, d'une disparition ou d'un détournement.
- Des dommages résultant d'un abus de confiance, de l'injure, de la diffamation.
- Des dommages causés par :
  - Tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'article L211-1 du code des assurances,
  - Tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
  - Tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale.
- Des dommages résultant de la pratique de la chasse, de tous sports mécaniques (automobile, motocyclette et plus généralement tout véhicule terrestre à moteur), de tous sports aériens.
- Des dommages causés aux Tiers et résultant de l'organisation, la préparation ou la participation à une compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive, soumise à autorisation administrative ou à une obligation d'assurance légale.
- Des dommages occasionnés au cours de l'activité professionnelle de l'Assuré ou lors de sa participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une institution ou une collectivité.
- Des dommages découlant de la responsabilité civile de l'Assuré en tant qu'auteur de faits commis sous l'effet de stupéfiants, en état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique, ou résultant de la participation à un pari, un défi ou une rixe.
- Des dommages survenus dans des résidences secondaires, les terrains de sports ou de jeux dont l'Assuré est copropriétaire ou locataire à l'année.
- Les frais de réparation ou de remplacement des conduites, robinets et appareils intégrés dans les installations d'eau et de chauffage, lorsqu'ils sont à l'origine du sinistre.

Enfin, sont exclus les sinistres survenus en Irak, Somalie, Afghanistan, Syrie et Corée du Nord.

## **ARTICLE 18. VOYAGE DE COMPENSATION**

### **18.1. OBJET DE LA GARANTIE**

La garantie a pour objet le dédommagement de l'Assuré, celui d'un Membre de sa famille ou d'une seule personne sans lien de parenté l'accompagnant lors de son rapatriement médical et désignés sur le certificat d'adhésion, pour le préjudice matériel qui résulte de l'interruption de son voyage consécutive à un rapatriement médical survenu pendant la première moitié de votre voyage (dès lors que l'Assuré est arrivé à destination objet de son voyage).

L'Assuré est dédommagé si son rapatriement médical a fait l'objet d'une intervention exécutée par les services d'AXA Assistance (ou par ceux d'un autre assisteur si l'Assuré a souscrit la convention Complémentaire CB).

### **18.2. NATURE DE LA GARANTIE**

Suite à une atteinte corporelle grave, si l'Assuré a été rapatrié dans la première moitié de son voyage, AXA Assistance propose de bénéficier :

- Soit d'un bon d'achat valable 12 mois, à compter de sa date de mise à disposition, dans l'agence où l'Assuré a acheté son voyage ;
- Soit des prestations terrestres non utilisées telles que définies dans le cadre de la garantie « Interruption de voyage ».

Un des Membres de la famille de l'Assuré désignés sur le certificat d'adhésion ou une seule personne sans lien de parenté désignée sur le certificat d'adhésion, et l'accompagnant lors de son rapatriement peut également bénéficier du voyage de compensation.

Les autres bénéficiaires désignés sur le certificat d'adhésion et l'accompagnant lors de son rapatriement bénéficient du remboursement des prestations terrestres non utilisées au moment où ils ont dû interrompre leur voyage.

### **18.3. MONTANT DE LA GARANTIE « VOYAGE DE COMPENSATION »**

Le bon d'achat a la même valeur que le voyage initial de l'Assuré.

### **18.4. PROCÉDURE DE DÉCLARATION**

La procédure de déclaration est identique à celle décrite dans la cadre de la garantie « Interruption de voyage ».

## **ARTICLE 19. RETOUR IMPOSSIBLE**

### **19.1. OBJET DE LA GARANTIE**

La présente garantie couvre les frais que l'Assuré a engagés à la suite de perturbation des transports et pour lesquels il peut justifier d'avoir demandé et de n'avoir pu obtenir de remboursement de la part du transporteur ou du tour opérateur sollicités en première instance. Seuls les frais justifiés par des factures pourront faire l'objet d'un remboursement.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de garanties similaires dont l'Assuré peut bénéficier par ailleurs auprès du transporteur, de l'agence de voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de cartes de paiement.

## 19..2. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES

### PERTURBATION DES TRANSPORTS

Incépatié du transporteur ou de l'organisateur de voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport de retour à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage.

### ÉVÉNEMENTS COUVERTS

Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade, et activité volcanique, quarantaine ou confinement à destination.

### 19.3. PRESTATIONS FOURNIES ET FRAIS PRIS EN CHARGE LORS DE VOTRE VOYAGE RETOUR

Lorsque le transport public de voyageurs sur lequel l'Assuré a une réservation est annulé, rerouté ou subit un retard de plus de 12 heures suivant l'heure indiquée sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, en raison de perturbation des transports, si l'Assuré doit prolonger son séjour sur place ou prendre de nouvelles dispositions pour rejoindre son pays de domicile, AXA Assistance prend en charge, **dans la limite de 1 000 € par Assuré ou de 200 € par nuitée et par Assuré dans la limite de 5 nuits maximum**, les frais supplémentaires de transport et d'hébergement qui n'auront pas pu être remboursés par ailleurs. **Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée.**

Par dérogation à l'article « Effet et durée des garanties », lorsque l'Assuré est obligé de prolonger son séjour sur place, les garanties d'assistance aux personnes sont prolongées dans la limite de 5 jours maximum.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Prolongation de séjour sur place ».

## 19.4. EXCLUSIONS

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables à l'exception des exclusions relatives aux catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la présente garantie. En outre, sont exclus :

- De tout événement couvert par cette garantie dès lors qu'il est connu ou annoncé publiquement à la date de réservation du voyage ou de souscription de la présente garantie (si elle est postérieure à la date de réservation du voyage).
- D'un aéronef ou navire retiré du service (temporairement ou non) pour une raison indépendante des événements couverts sur recommandation de l'Autorité de l'aviation civile, d'une Administration portuaire ou d'un organisme similaire quel que soit son pays d'origine.
- D'un refus à l'embarquement pour cause de consommation de drogues, d'alcool ou des comportements violents ou indisciplinés de la part de l'Assuré ou de la part d'une personne l'accompagnant.
- D'un refus à l'embarquement en raison de l'incapacité de l'Assuré à fournir un passeport valide, visa ou autres documents requis par le transporteur ou ses représentants.

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

- Les taxes de l'aéroport,
- Les billets réglés avec des «miles» acquis à travers un programme de fidélité,
- Les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point,
- Les frais que l'Assuré a engagés pour lesquels il a reçu ou va recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraîchissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement,
- Les frais de transport ou d'hébergement que l'Assuré a engagés dès lors que le transporteur ou le voyagiste lui a offert une alternative raisonnable et que l'Assuré l'a refusée,
- Les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant le voyage,
- Les frais que l'Assuré a engagés alors que l'opérateur de voyage ou les autorités locales n'ont pas jugé qu'il était nécessaire de s'écartier du programme initialement prévu dans le forfait,
- Les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

## 19.5. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit avertir le Service Gestion de sinistres de Chapka Assurances et faire sa déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage en se conformant à la procédure décrite à l'Article 4.2 « Qui contacter en cas de sinistre ? ». Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de la déclaration tardive, l'Assuré perd tout droit à indemnité.

Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans la présente garantie entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.

Chapka Assurances se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires. La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse,

- numéro d'adhésion,
- date de départ et de retour du voyage ou du séjour,
- Si votre trajet est annulé : la confirmation écrite, de l'annulation et de son motif, établie par le transporteur ou son représentant.
- Si le vol est retardé ou rerouté : une attestation du transporteur ou de son représentant précisant le motif et la durée du retard ainsi que l'heure initiale prévue du départ et l'heure effective du départ,
- une copie du courrier mentionnant le refus d'indemnisation des frais dont l'Assuré peut bénéficier par ailleurs (transporteur, Tour Opérateur ou agence de voyages, émetteur de cartes de paiement...) ou une copie des justificatifs des frais pris en charge par ces organismes,
- l'original du billet et du bulletin d'inscription au voyage,
- l'original du billet non utilisé, le cas échéant,
- les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

## 19.6. MODALITÉS D'APPLICATION

Les frais supplémentaires doivent être d'un standing similaire à celui du voyage initial prépayé.

L'Assuré doit obtenir (à ses propres frais) la confirmation écrite, de l'annulation (du retard – nombre d'heures – ou de l'impossibilité d'embarquement) et de son motif, établie par le Transport Public de Voyageurs ou son représentant. L'Assuré doit adresser au transporteur une demande d'indemnisation pour son billet non utilisé conformément aux termes de son contrat et/ou (le cas échéant) de la réglementation européenne (ou de réglementations équivalentes) sur les droits des passagers aériens en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de vols.

Les reçus et factures détaillés doivent être conservés comme justificatifs.

## 19.7. REMBOURSEMENT

Le remboursement des frais engagés est adressé directement à l'attention de l'Assuré ou à celle de ses ayants droit ou à toute autre personne sur demande expresse et écrite de votre part.

# ARTICLE 20. INTERRUPTION DE VOYAGE

## 20.1. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet le dédommagement de l'Assuré, de celui des Membres de sa famille ou d'une personne sans lien de parenté l'accompagnant et désignés sur le certificat d'adhésion pour le préjudice matériel qui résulte de l'interruption de son Voyage consécutive à l'un des événements générateurs survenant pendant le Voyage et listés ci-après.

**L'Assuré est dédommagé si les événements générateurs définis au paragraphe 20.3 de la présente garantie ont fait l'objet d'une intervention exécutée par les services d'AXA Assistance.**

## 20.2. MONTANT DE LA GARANTIE

L'Assuré est indemnisé au titre des prestations achetées et non consommées par suite de l'interruption de Voyage (stages, forfaits).

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.

L'Assuré est indemnisé à concurrence du montant mentionné dans le Tableau des garanties.

## 20.3. ÉVÉNEMENTS GÉNÉRATEURS DE LA GARANTIE

La garantie est acquise exclusivement en cas de surveillance pendant la durée du séjour (dès lors que l'Assuré est arrivé à destination objet de son Voyage ou pour les locations, dès lors que l'Assuré a pris possession des locaux) inscrite sur le même certificat d'adhésion d'un des événements suivants :

- le rapatriement médical au titre de la garantie « Rapatriement médical »,
- le rapatriement au titre des garanties « Rapatriement en cas de décès et « Retour des Bénéficiaires »
- le « Retour anticipé » au titre de la garantie du même nom,
- L'interruption prématurée du voyage de l'Assuré suite à un problème sanitaire dans le pays de destination, seulement sur demande officielle et expresse de son gouvernement de quitter le pays.

## 20.4. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

L'Assuré ou un de ses ayants droit, doit adresser à Chapka Assurances dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage sa déclaration de sinistre interruption et les raisons qui la motivent en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 4.2 « Qui contacter en cas de sinistre ? ».

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro d'adhésion ;
- motif précis motivant l'interruption ;
- nom de son agence de Voyages ;
- le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'Atteinte corporelle grave, sous pli confidentiel au Médecin conseil de Chapka Assurances, ou suivant le cas, le certificat de décès, le constat des autorités de police, le rapport d'expertise ou la convocation.

Par la suite, l'Assuré ou un de ses ayants droit, doit faire parvenir à **Chapka Assurances** directement ou par l'intermédiaire de son agence de Voyages : l'original de la facture initiale acquittée délivrée lors de l'inscription au Voyage.

# ARTICLE 21. ASSISTANCE AU DOMICILE APRÈS RAPATRIEMENT

Dispositions communes aux garanties d'assistance au domicile après rapatriement :

Les garanties s'appliquent uniquement :

- Lorsque le domicile est situé en France ou en Union Européenne, suisse, Norvège
- Lorsque le rapatriement médical de l'Assuré suite à une atteinte corporelle grave a été organisé par les services d'AXA Assistance,
- La demande est formulée dans les 5 jours suivant le retour au domicile.

## 21.1. AIDE-MÉNAGÈRE

Si l'Assuré se retrouve seul à son domicile, AXA Assistance recherche et prend en charge les services d'une aide-ménagère à domicile pendant la durée de son immobilisation.

L'aide-ménagère aura en charge l'accomplissement des tâches quotidiennes.

AXA Assistance prend en charge à concurrence du nombre d'heures indiqué au tableau des garanties dans les 15 jours suivant la date du retour au domicile **avec un minimum de 2 heures consécutives par jour**.

En aucun cas la prise en charge d'AXA Assistance ne peut excéder la durée de l'immobilisation au domicile.

Seule l'équipe médicale du service assistance est habilitée à fixer la durée de la présence de l'aide-ménagère après bilan médical.

## 21.2. GARDE MALADE

A la demande de l'Assuré et sur prescription médicale, AXA Assistance organise et prend en charge une garde malade au domicile à concurrence du nombre d'heures indiqué au tableau des garanties dans les 15 jours suivant la date du retour au domicile avec un minimum de 4 heures consécutives par jour.

En aucun cas la prise en charge d'AXA Assistance ne peut excéder la durée de l'immobilisation au Domicile.

Seule l'équipe médicale du service assistance est habilitée à fixer la durée de la présence de l'aide-ménagère après bilan médical.

## 21.3. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Si personne ne peut assurer la garde des enfants de moins de 15 ans de l'Assuré résidant à son Domicile durant son immobilisation au Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge :

- soit l'acheminement au Domicile de l'Assuré de l'un de ses Proches résidant dans le même pays de Domicile que lui,
- soit l'acheminement de ses enfants au Domicile de l'un de ses Proches résidant dans le même pays de domicile que lui,
- soit la garde de ses enfants par du personnel qualifié à son domicile, à concurrence du nombre d'heures indiqué au tableau des garanties avec un minimum de 2 heures consécutives par jour.

Cette personne, en fonction de l'âge des enfants, assurera également leur accompagnement à l'école. En aucun cas, cette prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au domicile.

AXA Assistance prend en charge le ou les titres de transport aller - retour et, selon le cas, les frais d'accompagnement des enfants chez un proche parent par le personnel qualifié.

AXA Assistance intervient à la demande de l'Assuré et ne saurait être tenue pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou pendant la garde des enfants confiés.

## 21.4. LIVRAISON DE MÉDICAMENTS AU DOMICILE

Si l'Assuré ou l'un de ses proches est dans l'incapacité de se déplacer, AXA Assistance organise et prend en charge la recherche et l'acheminement à son domicile des médicaments indispensables à son traitement sur présentation d'une prescription médicale.

Le coût des médicaments reste à la charge de l'Assuré. Cette garantie est limitée à une intervention par événement.

## ARTICLE 22. ASSISTANCE HABITATION

### 22.1. ENVOI D'UNE SOCIÉTÉ DE DÉPANNAGE

Au retour de voyage de l'Assuré et dans le cas où l'accès à son domicile est rendu impossible (tentative d'effraction, blocage des systèmes de serrure, rupture des clés dans la serrure, perte ou vol de clés, claquage de porte), AXA Assistance organise et prend en charge :

Les frais de déplacement et de main d'œuvre d'un serrurier à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties. Les coûts des travaux et pièces de cette intervention sont à la charge de l'Assuré.

Les frais de réfection des clés est pris en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

AXA Assistance se réserve le droit de demander à l'Assuré, au préalable, de justifier de sa qualité d'occupant du domicile.

## 22.2. HÉBERGEMENT SUITE À UN SINISTRE AU DOMICILE

Si l'Assuré bénéficie d'un retour anticipé dû aux dommages matériels graves nécessitant sa présence indispensable pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent sa résidence principale ; son exploitation agricole ; ses locaux professionnels et que son domicile n'est plus habitable à son retour de voyage, AXA Assistance fait bénéficier l'Assuré d'un hébergement provisoire en organisant son séjour à l'hôtel et, si nécessaire, en assurant son transfert jusqu'à l'hôtel.

AXA Assistance n'est pas tenus à l'exécution de cette garantie s'il n'y a pas de chambre(s) d'hôtel disponible(s) à moins de 100 km du Domicile.

La prise en charge par AXA Assistance (chambre et petit-déjeuner uniquement) se fait à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties sous réserve que l'Assuré fasse parvenir à AXA Assistance une copie de la déclaration de sinistre.

Cette garantie est accordée dans un délai de 72 heures à compter de la date de retour de voyage de l'Assuré.

## ARTICLE 23. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions précisées dans les textes de présente Notice, 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 (nécessitant un équipement d'escalade spécialisé, descente en rappel), du bobsleigh, du skeleton, de la chasse aux animaux dangereux. Sauf stipulation contractuelle contraire pour l'alpinisme, la varappe et l'escalade.
- 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, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, actes de terrorisme ou attentats, pirateries, sauf stipulation contractuelle contraire à la garantie « Annulation de voyage ».
- De désintégration du noyau atomique,
- D'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs.
- D'effets de la pollution sauf stipulation contractuelle contraire.
- De catastrophes naturelles ainsi que leurs conséquences sauf stipulation contractuelle contraire.

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 l'Assuré.
- Les frais non justifiés par des documents originaux.
- Les frais engagés par l'Assuré 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 26. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

AXA Assistance ne peut être tenue 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.

## PARTIE 4. CADRE JURIDIQUE

## ARTICLE 27. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Assistance 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, AXA Assistance pourra :

- Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente notice. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin ;
- Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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
- Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- 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.

## PARTIE 3. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

### ARTICLE 24. SANCTION EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION

#### 24.1.FAUSSE DÉCLARATION DES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU RISQUE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhérent 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).

#### 24.2. FAUSSE DÉCLARATION DES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU SINISTRE

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du Sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus de l'Adhérent l'expose, en cas de mauvaise foi, à la déchéance de garantie.

### ARTICLE 25. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

AXA Assistance ne peut être tenue 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.

AXA Assistance 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 contraire.

AXA Assistance 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, AXA Assistance 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 à :



### DATA PROTECTION OFFICER

AXA Travel Insurance Limited 106-108  
Station Road  
Redhill RH1 1PR  
United Kingdom

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, AXA Assistance 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 qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance 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 d'AXA Assistance (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 AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance 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  
United Kingdom

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

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par Chapka Assurances à son sujet ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante : [cil@chapka.fr](mailto:cil@chapka.fr)

L'intégralité de la politique de confidentialité d'AXA Assistance est disponible sur le site :  
<https://www.axapartners.com/en/page/en.privacy-policy>

ou sous format papier, sur demande.

## ARTICLE 28. SUBROGATION

Sauf clause contraire, 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 du Contrat.

## ARTICLE 29. SANCTIONS ET EMBARGOS

AXA Assistance ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance 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 États-Unis d'Amérique.

## ARTICLE 30. PRESCRIPTION

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise.

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance (Art. L 114-1 et L. 114-2 du Code).

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption ainsi que dans les cas suivants:

- désignation d'un expert après un sinistre,
- lettre recommandée avec avis de réception (au titre du paiement de votre cotisation\* ou du règlement de l'indemnité),
- citation en justice (même en référé), commandement ou saisie
- toute cause d'interruption de droit commun de la prescription, ainsi que stipulées ci-dessous. Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L.114-1 à L.114-3 du Code des assurances et les articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avérée si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périr l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

Article L.114-3 du Code des assurances : Par ailleurs, la prescription est interrompue ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## ARTICLE 31. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du présent Contrat, l'Assuré peut s'adresser :

- À AXA Assistance pour les garanties d'assistance :



**AXA ASSISTANCE**

C/Tarragona n° 161,  
08014 - Barcelona, España

[relation.clientele@axa-assistance.es](mailto:relation.clientele@axa-assistance.es)

- À Chapka Assurances pour des garanties d'assurance :  
[reclamation@chapka.fr](mailto:reclamation@chapka.fr)

- AXA Assistance et/ou Chapka Assurances 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, l'Assuré 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.

## ARTICLE 32. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

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 se rapportant au présent Contrat 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 française compétente.

## ARTICLE 33. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Inter Partner Assistance (AXA Assistance) est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – ([www.bnbb.be](http://www.bnbb.be)). Chapka Assurances, marque commerciale d'AON France, est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4, Place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## ANNEXE 1 : FICHE RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DES GARANTIES « RESPONSABILITÉ CIVILE » DANS LE TEMPS ANNEXE DE L'ARTICLE A. 112 DU CODE DES ASSURANCES

### Avertissement

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L.112-2 du Code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de Responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

## COMPRENDRE LES TERMES

### FAIT DOMMAGEABLE

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

### RÉCLAMATION

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre ou tout autre support durable adressée à l'assuré ou à l'Assisteur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

### PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA GARANTIE

Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

## PÉRIODE SUBSÉQUENTE

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à 5 ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-Vous au I ci-après. Sinon, reportez- Vous au I et au II ci-après.

### I- LE CONTRAT GARANTIT VOTRE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

AXA Assistance apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'Assisteur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### II- LE CONTRAT GARANTIT LA RESPONSABILITÉ CIVILE DU FAIT D'UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ». Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre Responsabilité civile « Vie Privée », ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I). Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

### 1. COMMENT FONCTIONNE LE MODE DE DÉCLENCHEMENT « PAR LE FAIT DOMMAGEABLE »?

L'Assisteur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'Assisteur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### 2. COMMENT FONCTIONNE LE MODE DE DÉCLENCHEMENT « PAR LA RÉCLAMATION » ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'Assisteur n'est pas due si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

**2.1. Premier cas :** la réclamation du tiers est adressée à l'assuré ou à l'Assisteur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'Assisteur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

**2.2. Second cas :** la réclamation est adressée à l'assuré ou à l'Assisteur pendant la période subséquente.

Cas 2.2.1 : l'assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque. L'Assisteur apporte sa garantie.

Cas 2.2.2 : l'assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel Assisteur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'assuré ou à son Assisteur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux Assisteurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

### 3. EN CAS DE CHANGEMENT D'ASSISTEUR

Si Vous avez changé d'Assisteur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'Assisteur qui Vous indemnisera. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel Assisteur pourra être valablement saisi. Reportez-Vous aux cas types ci-dessous :

#### 3.1. L'ANCIENNE ET LA NOUVELLE GARANTIE SONT DÉCLENCHEES PAR LE FAIT DOMMAGEABLE

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de surveillance du fait dommageable.

#### 3.2. L'ANCIENNE ET LA NOUVELLE GARANTIE SONT DÉCLENCHEES PAR LA RÉCLAMATION.

Votre ancien Assisteur devra traiter la réclamation si Vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien Assisteur si la réclamation Vous est adressée ou l'est à votre ancien Assisteur après l'expiration du délai subséquent.

Si Vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel Assisteur qui accueillera votre réclamation.

#### 3.3. L'ANCIENNE GARANTIE EST DÉCLENCHEE PAR LE FAIT DOMMAGEABLE ET LA NOUVELLE GARANTIE EST DÉCLENCHEE PAR LA RÉCLAMATION

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien Assisteur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que Vous n'ayez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel Assisteur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

### **3.4. L'ANCIENNE GARANTIE EST DÉCLENCHEE PAR LA RÉCLAMATION ET LA NOUVELLE GARANTIE EST DÉCLENCHEE PAR LE FAIT DOMMAGEABLE**

Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien Assisteur qui doit traiter les réclamations. Aucune garantie n'est due par votre ancien Assisteur si la réclamation est adressée à l'assuré ou à votre ancien Assisteur après l'expiration du délai subséquent.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'Assisteur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

### **4. EN CAS DE RÉCLAMATIONS MULTIPLES RELATIVES AU MÊME FAIT DOMMAGEABLE**

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même Assisteur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre Assisteur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.

Si Vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'Assisteur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation.

Dès lors que cet Assisteur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même Assisteur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.



## Evaneos Assurance

POLICE N°22 43 709



### EVANEOS :

Société Anonyme au capital de 73 450,94 €  
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro  
513 191 122 - Siège social : 27, rue de Mogador – 75009 Paris – France



### CHAPKA / AON FRANCE :

Aon France agissant sous le nom commercial Chapka Assurances.  
Siège social 31-35 rue de la Fédération 75717 Paris Cedex 15  
t +33(0)1 47 83 10 10 | aon.fr, N° ORIAS 07 001 560 |  
SAS au capital de 46 027 140 euros | 414 572 248 RCS Paris  
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248, Garantie financière  
et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles  
L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances



### AXA :

INTER PARTNER ASSISTANCE (AXA Assistance) est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnbb.be).

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 Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – www.bnbb.be).