

NOTICE D'INFORMATION

DG Assurance et Assistance 0326

Votre adhésion est constituée de
la présente Notice d'Information
et de votre Certificat d'Adhésion

Assurance Voyages Touristiques



assur-travel
Partenaire de votre mobilité



FORMULES	GARANTIES SOUSCRITES
Multirisques Contrat n° MPTAST1300065RMR	Annulation tout sauf, Bagages 1500€, Interruption de séjour, Assistance rapatriement 150 000€ (Contrat n° MPTAST1300065RAS)
Contrat n° MPTAST1300065RAS	Assistance rapatriement frais médicaux 150.000€ seule

SOMMAIRE GENERAL

DEFINITIONS ET CHAMPS D'APPLICATION	4
CONDITIONS D'ADHESION	5
OBLIGATIONS	6
OBJETS ET LIMITES DE LA GARANTIE	7
PERIODE DE VALIDITE DE LA GARANTIE	7
COTISATIONS	7
LES GARANTIES EN ASSURANCE	8
LES GARANTIES EN ASSISTANCE	19
EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES	35
CADRE JURIDIQUE	35

DEFINITIONS ET CHAMPS D'APPLICATION

Nous / L'Assureur

Le contrat est souscrit par l'intermédiaire d'ASSUR TRAVEL pour le compte de MGEN Portugal - Companhia de Seguros, S.A, Compagnie d'assurance portugaise régulée par l'Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, avec un capital social de 7.500.000 euros, enregistrée sous le numéro 517503131, et dont le siège social est situé Rua Duque de Palmela 11, Piso 1, 1250-097 Lisboa, Portugal.

Le prestataire d'assistance

La société d'assistance mandatée par l'assureur Santé et Assistance : HEALTHCASE, a Florida limited liability company (EIN 83-1833403), located at 1 SE 3RD avenue, suite 2900, Miami Florida, 33131. USA.

Courtier gestionnaire

ASSUR TRAVEL - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq. SAS au capital de 100 000 Euros - RCS LILLE 451 947 378 – ORIAS n° 07030650 - Entreprise régie par le Code des Assurances sous l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris cedex 09.

Accident grave

Un événement soudain et fortuit atteignant l'Assuré, non intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et constatée par une Autorité médicale habilitée et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

Adhérent

Le groupe de personnes physiques résidant dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM, excepté la Nouvelle Calédonie, ayant acheté un Voyage et ayant adhéré au Contrat d'assurance et identifié comme tel sur le bulletin d'adhésion.

Assuré

L'adhérent.

Assureur carte bancaire

La compagnie d'assurance auprès de laquelle l'Adhérent a souscrit son contrat d'assurance annulation voyage avec sa Carte Bancaire.

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où est constaté l'Accident corporel grave ou la Maladie grave. L'Autorité médicale doit être un Tiers à l'Assuré.

Bagage

Sac de voyage ou valise contenant les Objets personnels de l'Assuré.

Bénéficiaire/Assuré

Personne physique ou groupe désigné, ci-après, sous le terme « vous », résidant dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM, excepté Nouvelle Calédonie et voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent Contrat.

Bulletin d'adhésion

Le document adressé par e-mail par le Courtier gestionnaire à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au Contrat.

Cas imprévu

Tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré l'empêchant de voyager

Catastrophe naturelle

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

COM

Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint- Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

Déplacement garanti

Voyage organisé par l'Assuré à but privé ou professionnel et pour lequel vous avez adhéré au contrat avec la formule correspondante. La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur les factures délivrées, avec une durée maximale des voyages de 90 jours consécutifs.

Domicile

Est considéré comme domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu, dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM, excepté la Nouvelle Calédonie.

DROM

Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

Effet de la garantie annulation

La garantie Annulation prend effet uniquement après l'adhésion de l'Assuré au présent contrat. Elle peut être souscrite au plus tard 48h (jours ouvrés) après l'achat des premières prestations du séjour conformément aux informations indiquées sur le Bulletin d'Adhésion. Elle expire au moment du départ c'est-à-dire dès l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par le Voyageur, ou en cas d'utilisation d'un moyen de transport personnel, dès son arrivée sur le lieu du séjour.

Effet des autres garanties

La durée de validité des autres garanties correspond aux dates de séjour indiquées sur le Bulletin d'Adhésion avec un maximum de 90 jours consécutifs.

Épidémie

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

Espace Economique Européen

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

France

La France Métropolitaine, la Corse.

Garantie

La garantie d'assurance relative au Contrat.

Groupe

Ensemble des participants figurant sur le même bulletin d'adhésion au voyage, composé d'au moins dix (10) personnes.

Hospitalisation

Séjour de plus de 24 heures dans un établissement hospitalier, ou, séjour de moins de 24 heures en cas d'intervention chirurgicale avec anesthésie générale.

Maladie

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

Maladie grave

Toute altération de santé dûment constatée par une Autorité médicale compétente interdisant formellement de quitter le Domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle (sauf pour les personnes retraitées et les personnes sans emploi) et entraînant une prescription médicale.

Maximum par événement

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

Membres de la famille / Proche

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles et petits enfants ou grands-parents. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

Nullité

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à

la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

Objet de valeurs

Tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, les ordinateurs portatifs, ainsi que les bijoux, perles fines, pierres précieuses, fourrures, montres, portés, utilisés, remis en consigne ou à un transporteur contre récépissé d'une valeur unitaire de 600€ maximum.

Pandémie

Épidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de Pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le Sinistre s'est produit.

Quarantaine

Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'Épidémie ou de Pandémie.

Sinistre

Événement susceptible de mettre en œuvre la Garantie.

Souscripteur

Tout organisme immatriculé Atout France en tant qu'organisateur de voyage et/ou immatriculé à l'ORIAS, proposant à ses clients voyageurs le Contrat d'Assurance objet de cette notice d'information.

Territorialité

Les garanties sont valables dans le monde entier.

Tiers

Toute personne physique extérieure au contrat d'assurance.

Vétusté

Taux appliqué par l'Assureur prenant en compte l'état de détérioration du bien assuré en fonction du temps écoulé.

CONDITIONS D'ADHESION**QUI PEUT ADHERER AU CONTRAT ?**

Toute personne physique majeure ayant acheté auprès du Distributeur, un Voyage. Pour la Garantie Annulation en complément de la Carte Bancaire : toute personne physique majeure, souscripteur d'une Carte Bancaire multiservices proposant les garanties Annulation voyage et Assistance rapatriement : Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Platinum, American Express Gold à l'exclusion des autres types de Cartes Bancaires et ayant réglé son Voyage avec sa Carte Bancaire.

PREUVE DE L'ADHESION

Les données sous forme électronique conservées par l'Assureur ou tout mandataire de son choix valent signature par l'Adhérent, lui sont opposables et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son consentement à l'offre d'assurance et aux termes de la présente Notice d'information.

CONFIRMATION DE L'ADHESION AU CONTRAT

Le Courtier gestionnaire adresse à l'Adhérent, par e-mail, un bulletin d'adhésion et la présente Notice d'information ainsi que, pour rappel, les documents d'informations précontractuelles, documents que l'Adhérent s'engage également à conserver sur un support durable.

Les garanties que vous avez souscrites sont indiquées sur le bulletin d'adhésion remis à la souscription du contrat. Veuillez-vous référer à ce document pour connaître le détail des garanties correspondantes.

Conformément à l'article L.141-4 du Code des Assurances, le Souscripteur s'engage à remettre à tout Bénéficiaire du présent contrat, la notice d'information rédigée à cet effet.

RENONCIATION A L'ADHESION

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des Assurances, l'assuré a la possibilité d'exercer son droit de renoncement à son contrat d'Assurance conclu à distance dans un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Cette faculté ne vaut pas pour les contrats d'assurance voyages et assimilés d'une durée d'un mois et inférieure à un mois.

La demande de renonciation doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à :

ASSUR TRAVEL, ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq.

Ci-après Modèle de lettre de renonciation :

Nom, Prénom :

Numéro et appellation de contrat :

Messieurs,

Conformément à l'article L112-2-1 du code des assurances, je renonce expressément par la présente à la souscription du contrat d'assurance cité en références que j'ai souscrit exclusivement à distance le/...../.....

Je vous prie d'agréer, Messieurs, l'expression de mes salutations distinguées.

Fait le :/...../.....

MODIFICATIONS

Toutes modifications relatives à l'Adhérent (coordonnées etc) et au(x) Voyage(s) doivent être déclarées dès que l'Adhérent en a connaissance.

OBLIGATIONS

Pour obtenir l'indemnisation de son Sinistre, l'Adhérent ou ses ayants droit doivent fournir les justificatifs décrits dans chacune des garanties (en l'absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible).

Dans tous les cas, il devra fournir :

- le numéro du contrat,
- la copie du Bulletin d'adhésion,
- les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport, le cas échéant l'attestation ou le justificatif de l'assisteuse confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif,
- le RIB de l'Adhérent à l'assurance (pour permettre le virement de l'indemnité),
- lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'Assuré : un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille...),
- tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation, Arrivée tardive ou du retour anticipé,
- les circonstances du Sinistre, ses causes connues ou présumées, la nature et le montant approximatif des dommages.

L'Assuré doit prendre toutes mesures propres à limiter l'ampleur des dommages déjà connus et à prévenir la réalisation d'autres dommages. A défaut, l'Assureur a droit à une indemnité proportionnelle aux dommages que cette inexécution pourrait lui causer.

OBLIGATIONS EN CAS D'ANNULATION

Vous devez OBLIGATOIREMENT annuler dès la survenance d'un problème médical vous atteignant ou atteignant un de vos proches, et qui pourrait, de suite ou ultérieurement empêcher votre départ.

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à son agent de voyages dans les 5 (cinq) jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

N'OUBLIEZ PAS D'ANNULER DES LES PREMIERS SYMPTOMES

Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE ?

ASSUR TRAVEL – Service Indemnisation - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO
- 99 Rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq
Lundi au vendredi de 09h00 à 12h30 et de 13H30 à 18H00
Tel : 03.20.30.74.12 – contact.gestion@assur-travel.fr

OBLIGATIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Il est impératif de contacter le service d'assistance avant toute consultation médicale ou hospitalisation. Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en oeuvre des prestations d'assistance. Les prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par l'assisteuse ne donneront droit à aucun remboursement.

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE ?

HEALTHCASE – 1 SE 3RD avenue - suite 2900 –
Miami Florida - 33131. USA
24h/24 et 7j/7

Tel : +33 (0)3 53 65 42 00 - assistance@healthcaseservices.com

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché,
- vos nom et prénom,
- l'adresse de votre domicile,
- le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- la nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.

OBJETS ET LIMITES DE LA GARANTIE

Les Sinistres survenus sont couverts sous réserve des exclusions, des limites de la Garantie ainsi que du respect des délais de déclaration et des formalités prévues par la présente notice d'information.

COTISATIONS

Les cotisations TTC dépendent de la formule et des options choisies par l'Adhérent, du prix TTC du. Son montant est indiqué à l'Adhérent avant son consentement à l'adhésion puis, une fois l'adhésion effectuée, sur le Bulletin d'adhésion.

La cotisation d'assurance est payée par l'Adhérent dans sa totalité auprès du Distributeur en même temps que l'achat du Voyage.

PERIODE DE VALIDITE DE LA GARANTIE

La Garantie prend effet immédiatement après la validation par l'Adhérent de ladite Garantie au moment de l'achat du/des Voyage(s) assuré(s) et du paiement de la cotisation auprès du Distributeur.

La Garantie cesse :

- automatiquement à la date de fin du Voyage,
- pour la garantie annulation, elle expire au moment du départ c'est-à-dire dès l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par le Voyagiste, ou, en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu du séjour,
- en cas d'exercice du délai de renonciation dans les conditions énoncées à l'article L112-10 du Code des Assurances,
- dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

La Garantie s'appliquera uniquement si le Contrat est en cours d'exécution à la date de survenance du Sinistre.

SOMMAIRE DES GARANTIES EN ASSURANCE

LES GARANTIES D'ASSURANCE	10
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - ANNULATION	11
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - BAGAGES	14
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - INTERRUPTION DE SEJOUR	15

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE

ASSUR-TRAVEL

99, rue Parmentier – zone d'activité Actiburo 59650
Villeneuve d'Ascq

- Par téléphone : 03 20 30 74 12
- Par téléphone de l'étranger : 33.3.20.30.74.12
- Par email : contact.gestion@assur-travel.fr

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché,
- vos nom et prénom,
- l'adresse de votre domicile,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- Le motif de votre déclaration Lors du premier appel,
- le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- un numéro de dossier d'assurance vous sera communiqué, Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assurance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.



LES GARANTIES D'ASSURANCE

Sous réserve que les garanties aient été souscrites

Evènement garanti	Plafonds et limites	
	Montant maximum	Franchises
Annulation		
Annulation motif médical Annulation toutes causes justifiées Emeute, attentat, catastrophe naturelle Grève du personnel de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport 72h avant départ	8000€ / personne 40 000€/événement	<u>Motif médical</u> : Pas de franchise <u>Motif attentat et catastrophe naturelle</u> : 25% du montant des frais d'annulation avec un min de 100€/personne <u>Autres motifs</u> :10% du montant des frais d'annulation avec un min de 50€ /personne
Bagages 1500€		
<ul style="list-style-type: none"> • Bagages Pertes, vol, destruction • Objets précieux et Objets personnels • Objets acquis au cours du voyage Retard de livraison de plus de 24 heures	1500 €/Personne 5 000 € par événement Dans la limite de 50 % de la garantie Dans la limite de 20 % de la garantie Dans la limite de 200 € par bagage	50 € / personne 50 € / personne Sans franchise Sans franchise
Frais d'interruption de séjour		
Frais d'interruption de séjour	8000€ / personne 40 000€/événement	Pas de franchise
Epidémie /pandémie		
Annulation pour motif épidémie/pandémie	8000€ / personne 40 000€/événement	30€/personne

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

Dès la première manifestation de la Maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la Garantie, vous devez aviser IMMEDIATEMENT le Distributeur. Parallèlement, la déclaration du Sinistre doit être faite dans les 5 jours qui suivent leur prise de connaissance par l'Adhérent sauf cas fortuit ou de force majeure.

Si l'Adhérent ne respecte pas ce délai de déclaration de Sinistre et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Adhérent ne bénéficiera pas de la Garantie (article L 113-2 du Code des Assurances).

ANNULATION DE VOYAGE

OBJET DE LA GARANTIE

La Garantie a pour objet de rembourser à l'Assuré de tout ou partie des arrhes versés et/ou les frais d'annulation du Voyage selon le barème de l'organisme de voyage en cas d'annulation du Voyage avant le départ (à l'exclusion de la prime d'assurance, des frais de dossier, de visa, des taxes d'aéroport).

Les causes d'annulation du Voyage sont les suivantes :

Cas classiques

- Maladie grave, Accident grave ou décès (y compris aggravation ou rechute) :
 - de l'Assuré, de son Conjoint de droit ou de fait, ou de toute personne qui lui est liée par un PACS,
 - de ses ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré,
 - de son beau-père, belle-mère, de ses gendres, belles-filles, de ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs,
 - de la personne handicapée dont l'Assuré a la tutelle,
 - du tuteur de l'Assuré,
 - d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 5 y compris l'assuré) et assurées au titre du présent contrat. Si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires d'hébergement, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement,
- Complications imprévisibles de grossesse à condition que l'Assurée ne soit pas enceinte de plus 6 mois au moment de l'inscription au Voyage,
- Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec Hospitalisation de plus de 4 jours,
- Contre-indication de vaccination et suite de vaccination,
- Licenciement économique de l'Assuré ou celui de son Conjoint à condition que la procédure ne soit pas engagée le jour de l'inscription au Voyage,
- Octroi d'un emploi salarié (sauf travail intérimaire et CDD) ou d'un stage rémunéré pour l'Assuré inscrit au chômage au moment de l'inscription au Voyage, à condition que la date de début de l'embauche ou du stage coïncide avec la période de séjour,
- Mutation professionnelle, non disciplinaire, obligeant les Assurés à déménager pendant la période du séjour, et à condition que la procédure n'ait pas été connue au moment de l'inscription au Voyage,
- Préjudice grave à la résidence principale, secondaire ou dans les locaux professionnels appartenant à l'Assuré, détruits à plus de 50 %, consécutif à un vol, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels, intervenant dans les 7 jours qui

précèdent la date de début de séjour et nécessitant impérativement la présence de l'Assuré,

- Dommages graves au véhicule de l'Assuré ou panne de son véhicule, l'immobilisant pendant au moins 48 heures. Cette immobilisation devra intervenir dans les 48 heures précédant le début du séjour,
- Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage (universitaire uniquement), à condition que l'examen de rattrapage soit prévu pendant les dates du Voyage et que l'échec n'ait pas été connu au moment de l'inscription au Voyage,
- Convocation de l'Assuré devant un tribunal, dans le cadre d'une procédure d'adoption, à condition que celle-ci soit prévue pendant les dates du Voyage et que la convocation n'ait pas été connue au moment de l'inscription au Voyage,
- Modification ou suppression des congés de l'Assuré, préalablement acceptés avant l'achat du Voyage par son employeur. Cette garantie bénéficie aux salariés à l'exclusion des membres d'une profession libérale et des représentants légaux d'entreprise.

Toutes causes justifiées

Tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'Assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription du contrat d'assurance et la date du départ.

Epidémies/Pandémies

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

- Maladie grave suite à épidémie ou pandémie constatée avant la souscription de votre voyage de :
 - vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
 - vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
 - votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
 - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,

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

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

MONTANT DE LA GARANTIE

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

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés par le Voyageur selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans le Tableau de Garanties.

Les frais de dossier, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

FORMALITES EN CAS DE SINISTRE

Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

Deux étapes :

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

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

L'assuré ou ses ayants droit s'engagent à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur sur le sinistre, notamment :

- le document contractuel (facture acquittée) que vous a remis l'organisateur du voyage ou l'organisme de location lors de votre inscription,
- la facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage ou de l'organisme de location,
- la lettre d'indemnisation ou lettre de refus émise par l'Assureur Carte Bancaire,
- le questionnaire médical dûment complété par le médecin (même en cas de décès),
- un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses et autres examens pratiqués. A cet effet, l'assuré doit libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de la compagnie ou prendre toute disposition pour que le médecin traitant de la

personne dont la maladie ou l'accident a motivé son annulation, soit libéré du secret médical,

- tous décomptes de la sécurité sociale (ou de toute autre assurance) relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement d'indemnités journalières,
- le certificat post-mortem, en cas d'annulation pour ce motif,
- un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'assuré,
- tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation. En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins,
- en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires. En l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible,
- en cas de contamination au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants) : si c'est l'Adhérent qui est atteint : le résultat du test de dépistage au SARS-Cov-2 ou ses variants. Si c'est un membre de la Famille qui est atteint : le test positif du membre concerné et un justificatif du lien de filiation. A défaut d'un justificatif de filiation, une attestation sur l'honneur précisant, par exemple, que le Conjoint de fait réside sous le même toit que l'Adhérent ou précisant la qualité du membre de la Famille par rapport à l'Adhérent, ainsi que la preuve d'un schéma vaccinal complet,
- en cas de complication de grossesse, un certificat médical attestant que l'Assurée doit être alitée à la date du départ ou pendant la durée du Voyage,
- en cas de Dommages graves au Domicile, la copie de la déclaration de Sinistre effectuée auprès de l'Assureur du ou des biens sinistrés et du rapport de l'expert,
- en cas de convocation en tant que juré d'assise ou témoin ou à un examen de rattrapage, la copie de la convocation officielle,
- en cas de contrainte professionnelle, la copie de l'ordre de mission établi par l'employeur de l'Assuré concerné avec une copie des papiers d'identité du supérieur hiérarchique qui a ordonné le déplacement professionnel ou l'obligation d'être à son poste de travail,
- et tout autre document que le Courtier Gestionnaire jugera nécessaire pour permettre, au vu de la nature de l'évènement, d'établir les caractères de la circonstance de sa survenance.

Lorsqu'un certificat médical est nécessaire, celui-ci doit être établi par une Autorité médicale qui est un tiers à l'assuré.

Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil que le Courtier gestionnaire lui désignera. À cet effet, l'Assuré doit libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de ce médecin conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la Garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf cas de force majeure, de quelque motif empêchant leur production.

Si l'Assuré s'y opposait sans motif valable, il risquerait de perdre ses droits à la Garantie. De convention expresse, l'Assuré reconnaît à l'Assureur le droit de subordonner la mise en jeu de la Garantie au respect de cette condition.

L'assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin conseil de l'Assureur.

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

Vous devrez communiquer à ASSUR TRAVEL - Service Indemnisation - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation.

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

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

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, à l'organisation matérielle ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination,
- les catastrophes naturelles ou feu de forêt se produisant sur le lieu de séjour et entraînant l'interdiction du site par les autorités locales ou préfectorales pendant le séjour,
- le fait que la destination géographique du Voyage soit déconseillée,
- une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une

BAGAGES

OBJET DE LA GARANTIE

La Garantie a pour objet de :

- rembourser l'Assuré de son Bagage ainsi que les Objets de valeur et Objets personnels contenus dans ledit Bagage, sauf ceux expressément exclus, en cas de perte, de vol ou de destruction totale ou partielle ou de perte de Bagage pendant l'acheminement par une entreprise de transport, vétusté déduite,

Hospitalisation, entre la date d'achat du Voyage et la date de souscription du présent contrat,

- un traitement esthétique,
- tous les actes intentionnels, le suicide, la tentative de suicide, l'automutilation, l'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une Autorité médicale compétente,
- la grossesse ainsi que les complications de grossesse après le 6ème mois,
- la fécondation in vitro, sa préparation, son traitement et ses conséquences,
- les maladies psychiques, mentales ou nerveuses qui n'entraînent pas d'Hospitalisation supérieure à 4 jours,
- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du Voyage ou de la souscription du contrat,
- tout motif qui mène à l'annulation et qui était connu au moment de l'inscription au Voyage,
- les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'un commencement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une Hospitalisation dans le mois précédant l'inscription au Voyage,
- les maladies ou accidents non consolidés ou ceux faisant, compte tenu de leur évolution, l'objet de soins constants,
- les maladies ou accidents dont les séquelles peuvent, sur avis médical, contre-indiquer certains déplacements,
- la contre-indication du Vol aérien,
- l'obligation d'ordre professionnel,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, des documents indispensables au Voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination,
- les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de Voyage, quelle qu'en soit la cause,
- la défaillance de toute nature, y compris financière de l'organisateur de votre Voyage,
- les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation,
- l'absence d'aléa,
- le refus de vaccination.
- Risques de guerre.

- rembourser les frais d'achat des effets de première nécessité sur présentation de justificatifs dans le cas où vos Bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination et s'ils vous sont restitués avec plus de 24h de retard.

MONTANT DE LA GARANTIE

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

En outre, les objets de valeurs énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...).

Le vol des objets de valeurs est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre-fort ou lorsqu'ils sont portés par vous ou remis à un transporteur contre récépissé.

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

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts pour un maximum de 250 €/dossier à condition que vos bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

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

Retard de livraison de vos bagages

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garantie BAGAGES.

Exclusions spécifiques à la garantie Retard de livraison de vos bagages

- les sinistres non déclarés auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle voyage l'Assuré dès qu'il est porté à sa connaissance que ses bagages sont retardés ou perdus,
- les retards résultant de la confiscation ou réquisition des bagages de l'Assuré par le service des Douanes ou les autorités gouvernementales,
- les retards intervenant lors du retour de l'Assuré à son Domicile,
- les retards inférieurs à la franchise exprimée en heures prévue au titre de la garantie, par rapport à l'heure d'arrivée de l'Assuré.

Calcul de l'indemnité

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

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

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

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

FORMALITES EN CAS DE SINISTRE

La déclaration de sinistre doit parvenir à : ASSUR TRAVEL - Service Indemnisation - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) sauf cas fortuit ou de force majeure. Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

L'assuré doit obligatoirement fournir à l'Assureur les éléments suivants:

- le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur,
- le dépôt de plainte (en cas de vol) doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur,
- la copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport,
- la lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'assuré,
- l'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés,
- en cas de retard de livraison :
 - faire constater le retard des Bagages par la compagnie aérienne sur laquelle l'Assuré voyage par l'intermédiaire d'un certificat d'irrégularité,
 - adresser au Centre de gestion les justificatifs d'achat d'effets de première nécessité et le bon de restitution des bagages. En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.

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

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

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

Que se passe-t-il si vous récupérez tout ou partie des bagages, objets ou effets personnels ?

Vous devez en aviser Assur Travel - Service Indemnisation - Parc ACTIBURO 99 rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé:

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets

personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels,

- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
 - soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
 - soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont également exclus :

- l'oubli, la perte (du fait de l'Assuré), l'échange de bagage,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos Bagages,
- la confiscation des Bagages par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires. Toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les

bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou à un hôtelier,

- le vol des bagages se trouvant dans un véhicule automobile stationnant hors d'un garage fermé, public ou privé, entre 22 heures et 7 heures du matin,
- la perte ou le vol des bagages de l'Assuré, consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire, le fait de laisser ses bagages dans un lieu ouvert au public sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur d'un véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès,
- les vols de toute nature ou destructions en camping, ou dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques,
- les vols ou destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire,
- les griffures ou égratignures survenant aux bagages pendant le transport,
- les rayures d'objectifs,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : les espèces, cartes de crédit, cartes magnétiques ou à mémoire, toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, tout matériel multimédia, les GPS, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les objets achetés au cours du Voyage.

INTERRUPTION DE SEJOUR

OBJET DE LA GARANTIE

La Garantie « Interruption de voyage » a pour objet de prendre en charge en cas d'interruption de Voyage, au prorata temporis, les frais de la partie du Voyage non effectuée pour l'un des motifs suivants :

- rapatriement médical organisé par un assistant de l'Assuré ou celui d'un membre de sa Famille jusqu'au 2nd degré ou de son compagnon de Voyage,
- retour anticipé de l'Assuré par suite de Maladie grave, Accident grave (sur avis d'un médecin) ou décès d'un membre de sa Famille jusqu'au 2nd degré,
- retour anticipé par suite de dommages graves au Domicile de l'Assuré ou dans sa résidence secondaire ou dans l'entreprise lui appartenant et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.

MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est calculée à partir du lendemain du retour anticipé. Cette garantie ne s'applique pas à la billetterie de transport.

FORMALITES EN CAS DE SINISTRE

Vous devez vous adresser à :

ASSUR TRAVEL

Service Indemnisation

ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier

59650 Villeneuve d'Ascq

- tout document officiel établissant la gravité des dommages, cause du retour anticipé,
- l'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du rapatriement ou du retour anticipé et son motif,
- la lettre d'indemnisation ou lettre de refus émise par l'Assureur Carte Bancaire,
- tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.



EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Outre les exclusions générales communes à toutes les garanties, sont exclus :

- les traitements esthétiques, cures, interruptions volontaires de grossesse, fécondations in vitro et leurs conséquences,
- la billetterie de transport,
- les interruptions de séjour ayant pour origine un événement connu avant le départ du voyage,
- l'Hospitalisation de l'Assuré,
- la mise en Quarantaine de l'Assuré.

SOMMAIRE DES GARANTIES EN ASSISTANCE

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE	19
LES GARANTIES D'ASSISTANCE VOYAGES TOURISTIQUES	20
DEFINITIONS	23
ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE ET FRAIS MEDICAUX	25
LA DESCRIPTION DE LA GARANTIE D'ASSISTANCE « COVID »	32
EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET DE L'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRES AUX PERSONNES	33
EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES D'ASSISTANCE	35
CADRE JURIDIQUE	35

En option Contrat n° MPTAST1300065RAS	Assistance rapatriement frais médicaux 150.000€
--	---

Il est impératif de contacter le service d'assistance avant toute consultation médicale ou hospitalisation. Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Les prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par l'assisteurs ne donneront droit à aucun remboursement.

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

ASSUR-TRAVEL ASSISTANCE / HEALTHCASE

1 SE 3RD avenue - suite 2900 - Miami Florida - 33131. USA.

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- Par téléphone : 03 53 65 42 00
- Par téléphone de l'étranger : 33.3.53.65.42.00 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- Par email : assistance@healthcaseservices.com

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché,
- vos nom et prénom,
- l'adresse de votre domicile,
- le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- la nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.



LES GARANTIES D'ASSISTANCE

Sous réserve que les garanties aient été souscrites

GARANTIES	PLAFOND
Conseils Voyage et informations médicales 24h/24	Frais réels
Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de COVID)	Frais réels
Rapatriement des personnes accompagnantes	Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**
Rapatriement des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**
Visite d'un proche en cas d'hospitalisation de plus de 7 jours	Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel Max. 80 € par nuit/par personne/Maxi 10 nuits
Prolongation de séjour	Frais d'hôtel Max. 150 € par nuit/par personne Maxi 14 nuits
Poursuite de voyage	Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**
Frais médicaux hors du pays de résidence	
• France, Europe et Pays Méditerranéen	150 000 € / Franchise 150 € par personne
• Reste du Monde	150 000 € / Franchise 150 € par personne
• Soins dentaires d'urgence / Test COVID	250 € / 100 €
Avance sur frais médicaux hors du pays de résidence	
• France, Europe et Pays Méditerranéens	150 000 € / Franchise 150 € par personne
• Reste du Monde	150 000 € / Franchise 150 € par personne
Envoi de médicaments	Frais d'envoi
Envoi de prothèses	Frais d'envoi
Rapatriement de corps	
• Frais de transport du corps	Frais réels
• Frais liés aux soins de conservation	Frais réels
• Frais de cercueil ou d'urne	Max 2 500 €
Formalités décès et reconnaissance de corps	Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel Max. 100 € par nuit/par personne/ Max 3 nuits
Retour anticipé	
• En cas d'hospitalisation ou décès d'un membre de la famille	Titre de transport Retour* (max. 750 €) + Taxi de liaison**
• En cas de sinistre au domicile	
Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation	Frais réels
Retour impossible	Max 80 € /nuit/personne et 5 nuits max. (franchise : 1 nuit)
Chauffeur de remplacement	Titre de transport * ou Chauffeur
Assistance juridique	Honoraires : 5 000 € ; Caution pénale : 10 000 €
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	Max 4 500 €
Frais de secours sur piste	Max 4 500 € par pers./ Max 9 000 € par événement
Transmission de messages urgents	Frais réels
Soutien psychologique suite à la mise en quarantaine	2 entretiens par évènement
Soutien psychologique en cas de rapatriement.	2 entretiens par évènement
Forfait téléphonique local	Max 50 €
Avance de fonds	1 500 €
Papiers officiels	Frais d'envoi
Mise en relation avec un spécialiste suite sinistre au domicile	Max 200 €
Garde malade	20 heures maximum
Garde d'enfants	20 heures maximum
Livraison de médicaments	Frais de livraison
Soutien pédagogique de votre enfant mineur	15 heures par semaine (maximum 1 mois)
Garde d'animaux domestiques	10 jours maximum
Aide-ménagère	10 heures maximum réparties sur 4 semaines
Livraison de repas et de courses ménagères	Frais de livraison (15 jours maximum)
Confort hospitalier	Location de TV Max 100 €
Garantie Assistance « COVID »	
• Suspension de séjour	



Assurance Voyages Touristiques -Groupes

Notice d'information – DG Assurance

<ul style="list-style-type: none">Retour différé	Hébergement : jusqu'au jour du retour possible, avec un maximum de 7 nuits à Max 80 € par personne. Titre de transport Retour Max 750 € par personne + Taxi de liaison
<ul style="list-style-type: none">Conséquences d'une mise en quarantaine	
Mise en œuvre des garanties consécutive à l'utilisation d'un engin à moteur (Cf. Exclusions)	
<ul style="list-style-type: none">Prise en charge	10 000 € maximum / Franchise 250 € par personne

LISTE DES ACTIVITES SPORTIVES OU DE LOISIR GARANTIES

Lorsqu'une activité sportive ou de loisir ne figure pas dans la liste ci-après, l'Assureur ne fournit aucune garantie en vertu des conditions générales.

Les activités autorisées le sont dans le cadre de la législation française.

Pour toutes les activités organisées et/ou supervisées par un professionnel qualifié justifiant des autorisations et diplômes en lien avec son activité, l'Assuré ne doit pas avoir signé de décharge de

responsabilité exonérant le professionnel qualifié de sa responsabilité.

Les activités sportives ou de loisir suivies d'un astérisque (*) sont autorisées à condition que l'activité soit organisée et accompagnée par un professionnel qualifié.

Toutes les autres activités sportives ou de loisir sont exclues du présent contrat.

Sont considérées comme assurées, les pratiques suivantes :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Athlétisme, • Aviron, • Badminton, • Balade à dos d'éléphant, chameau ou dromadaire, Balade en montgolfière (en tant que passager uniquement)*, • Basketball, • Beach-volley, • Biathlon, • Bodyboard, • Bowling, • Bras de fer, • Char à voile*, • Chiens de traîneaux, • Course à pied, • Course d'orientation, • Cricket, • Croquet, • Curling • Cyclocross, • Football, • Golf, • Gymnastique, • Handball, • Kite surf*, • Kneeboard*, • Laser game, • Luge de loisir, • Marathon, • Marche, • Monoski, sur piste balisée, • Natation, • Paddle, • Padel, • Paintball (en portant des protections oculaires et excluant la couverture Responsabilité civile)*, • Parachute ascensionnel*, | <ul style="list-style-type: none"> • Patin à roulettes, • Patinage, • Pêche, • Pêche en haute mer*, • Pétanque, • Planche à voile, • Planeur (en tant que passager uniquement)*, • Plongée avec masque et tuba, • Plongée sous-marine (jusqu'à 20m de profondeur)*, • Randonnée pédestre, • Randonnée équestre*, • Raquettes, • Roller avec patins en ligne, • Safari (pour photos uniquement)*, • Sandboarding*, • Skateboard, • Ski de fond, • Ski ou Snowboard (sur piste balisée), • Ski nautique*, • Softball, • Squash, • Surf, planche à vague, • Surf ou ski sur dune de sable*, • Tennis, • Tennis de table, • Tir à l'arc*, • Tir à la corde, • Tours en calèche, charrette ou traîneau, • Trampoline, • Vélo, Vélo de piste et VTT (Hors VTT de descente : exemple piste de montagne), • Via Ferrata*, • Voile, • Volleyball, • Wakeskating*, • Water-polo, • Windsurf |
|--|---|

DEFINITIONS

Accident

Toute atteinte corporelle, sans rapport avec une maladie aiguë ou chronique, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par un médecin.

Accident Grave

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par un médecin et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

Adhérent / Assuré

Toute personne physique sur laquelle repose les intérêts de l'assurance et dont l'identité est portée sur le bulletin d'adhésion. En tant que client de l'Agence de voyage, l'Adhérent doit obligatoirement être mentionné dans le contrat de vente et être muni d'un titre de transport Aller/Retour pour bénéficier des garanties. L'Adhérent peut être domicilié dans le Monde entier.

Agence de Voyage

Société agréée pour la distribution de produits voyage et couverture du présent contrat.

Assisteur

MGEN PORTUGAL, Qui porte le risque.

Les prestations d'assistance sont gérées par HEALTHCASE, a Florida limited liability company (EIN 83-1833403), located at 1 SE 3RD avenue, suite 2900, Miami Florida, 33131. USA.

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où est constaté l'Accident corporel grave ou la Maladie grave. L'Autorité médicale doit être un Tiers à l'Assuré.

Attentat

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Blessure

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

Catastrophe naturelle

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz-de-marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un

agent naturel. La Catastrophe naturelle est reconnue et qualifiée comme telle par les pouvoirs publics, qui peuvent recommander dans cette hypothèse, le retour dans le Pays de Résidence.

Déchéance

Sanction contractuelle qui vous prive de toute garantie pour le Sinistre auquel elle s'applique. Elle est inopposable aux personnes lésées, autres que l'Assuré ou à leurs ayants-droits si vous l'encourez par suite de l'inobservation de vos obligations après un Sinistre.

Déplacement garanti/Séjour garanti

Voyage organisé par le Souscripteur et pour lequel vous êtes Assuré et avez réglé la prime correspondante. La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée, avec une durée maximale de 90 jours, sauf stipulation contractuelle contraire.

Durée des garanties

La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, sauf stipulation contractuelle contraire.

Epidémie

Toute apparition et propagation d'une Maladie infectieuse contagieuse qui frappe en même temps un grand nombre de personnes à l'échelle nationale dont Coronavirus, grippe de type A, fièvres hémorragiques virales et qui est reconnue par les autorités sanitaires nationales faisant l'objet d'une déclaration d'urgence de santé publique ou entraînant une politique de santé publique impliquant des mesures contraignantes et restrictives en termes de circulation des populations et de traitement sanitaire.

Evénements garantis en assistance

Les Evénements garantis en assistance sont développés dans la description de chacune des garanties ci-après définies et s'appliquent à la suite d'événements, tels que l'Accident corporel, la Maladie soudaine et imprévisible, le décès d'un Assuré, la complication soudaine et imprévisible survenue durant la Maladie.

Exécution des prestations

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE . En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Assurés ne pourra être remboursée par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE .

Fait générateur

Les Evénements générateurs sont développés dans la description de chacune des garanties ci-après définies et s'appliquent à la suite d'événements, tels que l'Accident corporel, la Maladie soudaine et imprévisible, le décès d'un Assuré, la complication soudaine et imprévisible survenue durant la Maladie.

Franchise

Part du Sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

Hébergement

Par Hébergement ou nuit, on entend la prise en charge du coût d'une ou plusieurs chambre(s) d'hôtel, quelle que soit le nombre des Assurés occupant la chambre ; cette prise en charge comprend le petit déjeuner. En cas d'application des garanties, les frais d'Hébergement par nuitée ne doivent pas dépasser le coût initial d'une nuitée telle que fixée lors de l'achat du séjour, si ce coût est connu au moment de cet achat. Hospitalisation

Toute admission dans un établissement hospitalier pour une durée supérieure à 24 heures. Ne sont pas définies comme une Hospitalisation, les Quarantaines organisées en milieu hospitalier.

Immobilisation au domicile

Toute Immobilisation au domicile pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé, c'est-à-dire n'ayant pas été diagnostiquées et/ou traitées ou n'ayant pas fait l'objet d'une Hospitalisation dans les 6 mois précédant le Séjour garanti, et constatée par une autorité médicale compétente.

Maximum par événement

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

Membres de la famille

Pour chaque Assuré, il s'agit du conjoint, des enfant(s), des frère(s) et/ou sœur(s), du père, de la mère, des beaux-parents, des petits-enfants ou des grands-parents.

Pour bénéficier des garanties, ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

Nous organisons ,nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

Nullité

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la Nullité de nos engagements et la Déchéance des droits prévus à ladite convention.

Pandémie

Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de Pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le Sinistre s'est produit. Pays de Domicile / Pays de Résidence

Est considéré comme domicile le lieu de résidence principale et habituel de l'Assuré. Les garanties sont acquises aux Assurés domiciliés dans le Monde Entier. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

Quarantaine

Isolement de la personne, en cas de suspicion de Maladie ou de Maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite Maladie dans un contexte d'Epidémie ou de Pandémie.

Sinistre

Événement à caractère aléatoire de nature à déclencher une des garanties du présent contrat.

Sinistre au domicile

Incendie, cambriolage ou dégâts des eaux survenus à votre domicile durant votre voyage.

Soins

Actes réalisés par un professionnel de santé diplômé d'état (exemple : consultation médicale, actes chirurgicaux, examens de laboratoire, infirmier, kinésithérapie, acte de prévention...)

Épidémie

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

Souscripteur

L'organisateur du voyage ou l'Agence de voyage qui souscrit le présent contrat pour le compte de ses clients, ci-après dénommés les Assurés.

Territorialité

Monde entier.

Voyage itinérant

Déplacement organisé par le Souscripteur, sur la base d'un programme (Croisière ou Circuit) jalonné d'étapes sur plusieurs jours.

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE ET FRAIS MÉDICAUX

ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, après contact avec le médecin traitant sur place et éventuellement la famille de l'Assuré.

CONSEILS VOYAGE ET INFORMATIONS MÉDICALES 24H/24

En aucun cas, nous ne pouvons pas nous substituer aux secours locaux d'urgence tels que SAMU, SMUR, pompiers, etc.

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, puis tout au long du Séjour garanti, vous pouvez nous contacter 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les informations concernent les domaines suivants :

- Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalages horaires, Animaux en voyage.
- Informations Administratives : Ambassade, Visas, Formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, Données économiques du pays visité.

Les médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'Epidémie ou de Pandémie. Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8 h et 19 h et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE (y compris en cas de COVID)

Vous êtes malade ou blessé lors d'un Séjour garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de ce lieu.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'Hospitalisation.

La décision de rapatriement est prise par les médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, sur la base des informations médicales transmises lors du Sinistre.

Rendent impossible la prise de décision des médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE et entraînent l'annulation de la garantie :

- Le défaut de transmission des informations médicales,
- L'absence de consentement écrit relatif à la transmission des informations médicales de l'Assuré.

De même, tout refus de la solution proposée par les médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE entraîne l'annulation de la garantie.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Un Assuré est rapatrié médicalement par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, ou décède lors d'un Séjour garanti.

Après avis de l'équipe médicale de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, nous organisons et prenons en charge les frais de transport Retour d'un ou plusieurs Membres de la famille Assurés ou d'une personne Assurée sans lien de parenté au titre du présent contrat pour accompagner (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable), sur le lieu de destination, l'Assuré rapatrié.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

VISITE D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 7 JOURS

Vous êtes hospitalisé sur place (sans Membre Assuré de la famille et/ou sans accompagnant Assuré) pour une durée supérieure à 7 jours, et notre équipe médicale confirme la nécessité de cette durée d'Hospitalisation, nous organisons et prenons en charge le transport Aller/Retour, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet, sous réserve qu'à la date d'arrivée du proche, vous soyez toujours hospitalisé.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes » et la garantie « Prolongation de séjour ».

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

PROLONGATION DE SÉJOUR

Lors d'un Séjour garanti, vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales ou pour une Hospitalisation dont la durée va au-delà de votre date initiale de retour.

Après avis de l'équipe médicale de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE , nous organisons et prenons en charge les frais d'Hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un ou plusieurs Membres de la famille Assurés ou d'un accompagnant Assuré pour rester à votre chevet.

La nécessité d'Hospitalisation ou la raison médicale invoquée devra avoir été validée par les médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE .

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de ces personnes.

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

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

POURSUITE DE VOYAGE

Vous êtes malade ou blessé lors d'un Séjour garanti et vous devez interrompre votre voyage.

Après avis de l'équipe médicale de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE , nous organisons et prenons en charge, vos frais d'Hébergement ainsi que ceux d'un ou plusieurs Membres de la famille Assurés ou d'un accompagnant Assuré resté à votre chevet.

Nous organisons et prenons en charge les frais de transport pour poursuivre le voyage que vous avez interrompu.

Dans ce cas, le transport garanti vous dépose au lieu prévu dans le programme du voyage, non au lieu où votre voyage s'est interrompu.

En aucun cas, le coût de la poursuite du voyage ne pourra excéder le coût d'un titre de transport Retour, vers le Pays de Résidence.

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

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

FRAIS MÉDICAUX HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une Franchise, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre Organisme d'Assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des Soins reçus par vous hors de votre Pays de Domicile à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenu hors de votre Pays de Domicile.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'Organisme d'Assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'Organisme d'Assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,

- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les Organismes d'Assurance,

- Frais d'Hospitalisation jusqu'à ce que vous soyez jugé transportable par décision des médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE , prise après recueil des informations auprès du médecin local ; il est entendu que la prise en charge des frais d'Hospitalisation se termine dès que ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE est en mesure d'effectuer votre rapatriement. Toute prolongation d'Hospitalisation non médicalement justifiée ne sera pas prise en charge.

- Frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de Franchise).

- Frais de test COVID, lorsque l'Assuré effectue un transit, si celui-ci est positif (plafonné au montant indiqué au Tableau des Garanties).

Rappel : Hospitalisation en Europe pour les ressortissants européens

1. Les ressortissants européens doivent obligatoirement se munir de leur carte européenne d'assurance maladie (CEAM) pendant la durée du Séjour garanti.
2. Ils doivent présenter leur carte européenne d'assurance maladie (CEAM) dès leur arrivée dans l'établissement hospitalier situé en Europe.
3. En cas de refus opposé par l'établissement hospitalier situé en Europe relativement à la prise en charge des frais médicaux, les ressortissants européens doivent transmettre à ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE un document écrit de l'établissement hospitalier indiquant ce refus.
4. Si les conditions susvisées ne sont pas respectées, la prise en charge des frais

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

AVANCE DE FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE

Cette garantie est une extension de la garantie « Frais médicaux hors du Pays de Résidence ».

Si l'Assuré est hors de son Pays de Résidence et dans l'impossibilité de régler ses Frais Médicaux due à une Maladie ou à un Accident survenu pendant la Durée des garanties, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE peut accepter, à la demande de l'Assuré (principe de l'accord préalable), de lui en faire l'avance aux conditions cumulatives suivantes :

- Les médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'Assuré dans son Pays de Résidence,

- Les Soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE ,

- L'Assuré, ou toute personne autorisée par lui, doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE lors de la mise en œuvre de la présente prestation, à transmettre à ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE les documents relatifs au droit

de subrogation de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE.

A défaut d'avoir effectué les démarches présentées, l'Assuré devra procéder au remboursement de l'intégralité des sommes avancées par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE.

Cette garantie cesse à compter du jour où ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré, ou le jour du retour de l'Assuré dans son pays d'origine.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

ENVOI DE MÉDICAMENTS

Lors d'un Séjour garanti hors du Pays de Résidence, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE prend en charge les frais d'envoi de médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ses médicaments pour des raisons de perte ou de vol, il est impossible pour l'Assuré de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

Les frais d'achat de ces médicaments et les frais de douane restent à la charge de l'Assuré.

Cette garantie est valable pour un seul envoi et cesse dès le retour au domicile de l'Assuré. Cette garantie ne peut pas être itérative.

Cette garantie est restreinte aux autorisations d'acheminement des médicaments dans le pays concerné et aux conditions de transports garantissant leur intégrité.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

ENVOI DE PROTHESES

Lors d'un Séjour garanti hors du Pays de Résidence, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE prend en charge les frais d'envoi de lunettes, de lentilles correctrices ou de prothèses auditives que l'Assuré porte habituellement, suite au bris ou à la perte de celles-ci, dans le cas où, ne disposant plus de celles-ci, il est impossible pour l'Assuré de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

Les frais de conception et d'achat de ces lunettes, lentilles ou prothèses et les frais de douane restent à la charge de l'Assuré.

Cette garantie est valable pour un seul envoi et cesse dès le retour au domicile de l'Assuré. Cette garantie ne peut pas être itérative.

Cette garantie est restreinte aux autorisations d'acheminement dans le pays concerné et aux conditions de transports garantissant leur intégrité.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un Séjour garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre Pays de Résidence.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- Les frais de transport du corps (y compris manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement),
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable, - Les frais de cercueil ou d'urne.

Tous les autres frais restent à la charge de la famille du défunt.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

FORMALITÉS DÉCÈS ET RECONNAISSANCE DE CORPS

Vous voyagez seul, si la présence sur place d'un Membre de la famille ou d'un proche du défunt s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport Aller/Retour, ainsi que des frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne.

Tous les autres frais restent à la charge de la famille du défunt.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

RETOUR ANTICIPÉ

En cas d'Hospitalisation d'un membre de la famille A la suite :

- de l'Hospitalisation inopinée de plus de 10 jours ou en cas d'une dégradation non prévisible de l'état de santé (pronostic vital engagé) d'un membre de votre famille déjà hospitalisé,
- et après avis de l'équipe médicale de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, nous organisons et prenons en charge les frais de transport Retour d'un ou plusieurs Membres de la famille Assurés au titre du présent contrat au chevet du patient (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable).

Cette prestation est mise en œuvre par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE uniquement après contact médical entre le médecin de l'hôpital et celui de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE.

En cas de décès d'un membre de la famille

En cas de décès non prévisible d'un membre de la famille, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE organise et prend en charge les frais de transport Retour des Membres de la famille Assurés (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable).

Le caractère non prévisible du décès est déterminé à la suite d'un contact médical effectué par le médecin de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

En cas de Sinistre au domicile

Pendant votre voyage, vous apprenez la survenance d'un Sinistre de nature accidentel à votre domicile, Sinistre accidentel nécessitant des mesures conservatoires pour en limiter les conséquences.

Si votre présence s'avère indispensable, et après étude préalable de la demande par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, pour effectuer les démarches nécessaires, nous organisons et prenons en charge les frais de transport Retour (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable) d'un ou plusieurs Membres de la famille Assurés au titre du présent contrat.

À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de Sinistre auprès de l'Assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

RETOUR IMPOSSIBLE

Par dérogation aux exclusions générales du contrat, la garantie « Retour impossible » vous couvre si vous êtes dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue votre trajet Retour :

- par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement extérieur, imprévisible et insurmontable, non connu au moment de la souscription,
- par suite de mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'Epidémie ou de Pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

Après accord préalable du service d'assistance de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE , nous organisons dans la mesure du possible, puis, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs, les frais hôteliers consécutifs à la prolongation du séjour. De plus, en cas de retour à une date postérieure à celle prévue initialement, et après accord préalable du service d'assistance de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE , nous organisons dans la mesure du possible, puis, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs le titre de transport Retour.

Dans cette hypothèse, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE :

- décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'Assuré,
- privilégie systématiquement la modification du titre de transport Retour lors de l'organisation et de la prise en charge d'un titre de transport Retour sur un vol commercial Ainsi, l'Assuré :
- accepte que ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE opère cette modification sur sa billetterie retour.
- doit restituer à ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE son titre de transport Retour initialement prévu et non utilisé lorsque ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE a pris en charge le transport d'un Assuré,

Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie « Prolongation de séjour » en cas d'assistance.

La garantie « Retour impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance d'un tiers (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne) dans l'organisation matérielle du voyage.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DU VOYAGE APRÈS CONSOLIDATION

À la fin de l'hospitalisation de l'Assuré ou de son immobilisation sur place, et après consolidation médicalement constatée, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE 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. Si ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE organise la poursuite du Voyage de l'Assuré, la prise en charge d'ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE est limitée aux frais supplémentaires de transport, à concurrence du coût du Voyage de retour au Domicile.

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Rappel : Avant tout appel à ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, l'Assuré doit obligatoirement contacter l'assureur du véhicule afin de

vérifier l'existence d'une garantie d'assistance similaire dans le contrat d'assurance automobile. L'Assuré transmet à ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE l'attestation de l'assureur automobile refusant la prise en charge.

Vous êtes malade ou blessé, cette Maladie ou cette Blessure ayant entraîné, après avis médical des médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE , une Hospitalisation de 24 heures minimum, lors d'un Séjour garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule terrestre à moteur personnel de moins de 3,5 tonnes.

Si aucun des passagers n'est titulaire d'un permis de conduire, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule et l'ensemble des passagers à l'exception de l'Assuré blessé ou malade rapatrié par tout autre moyen, à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage du chauffeur et son salaire. Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en général la réglementation française.

Si votre véhicule a plus de 5 ans et/ou 100 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans l'hypothèse où la garantie ne peut pas être mise en œuvre, quelle qu'en soit la raison, nous fournissons et prenons en charge un titre de transport Aller pour récupérer le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays listés ci-après : France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.

Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à votre charge.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

ASSISTANCE JURIDIQUE

Remboursement des honoraires

Lors d'un Séjour garanti en dehors de son Pays de Résidence, vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous pouvons vous rembourser les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays, et sous réserve d'un appel préalable du plateau d'assistance de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE .

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.

Caution pénale

Si l'Assuré est incarcéré ou menacé de l'être, lors d'un Séjour garanti en dehors de son Pays de Résidence, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE fait l'avance de la caution pénale à l'Assuré.

Dans ce cadre, l'Assuré s'engage à transférer une garantie financière reconnue et constatée par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE d'une valeur équivalente aux sommes nécessaires pour la mise en œuvre de l'avance de fonds liée à la caution. A défaut de garantie financière transférée par l'Assuré, aucune d'avance de fonds ne sera consentie par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE .

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai de deux mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

Des poursuites judiciaires pourront être engagées si le remboursement de l'avance n'est pas effectué dans le délai précité.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne, à la suite d'un événement mettant votre vie en péril. Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

En aucun cas, nous ne pouvons, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

FRAIS DE SECOURS SUR PISTE

Vous êtes victime d'un Accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge les frais de descente du lieu de l'Accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'Accident.

Ces frais sont pris en charge dans la mesure où ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE est informée avant la fin de votre séjour dans la station de ski, et/ou dans les 48 heures suivant l'intervention des secours.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre Pays de Domicile durant votre Séjour garanti. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire.

Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A LA MISE EN QUARANTAINE

En cas de mise en Quarantaine lors de votre séjour hors du Pays de Résidence, nous pouvons après avis de notre équipe médicale, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue. Tous ces entretiens sont entièrement soumis aux principes de la confidentialité stricts.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important à la suite d'un événement lié à un rapatriement organisé par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

Lors d'un Séjour garanti hors de votre Pays de Résidence, si vous avez sollicité le plateau d'assistance de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, notamment pendant votre mise en Quarantaine, nous prenons en charge les frais d'appel téléphonique destinés à nous joindre.

Pour être remboursé de ces frais, vous devez nous transmettre les justificatifs (relevé d'appel détaillé de l'opérateur téléphonique).

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

AVANCE DE FONDS

Lors d'un Séjour garanti hors du Pays de Résidence, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...).

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire. Elles ne constituent pas des consultations juridiques. Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds afin de vous permettre d'acheter des objets et/ou effets de première nécessité.

L'Assuré s'engage à transférer une garantie financière reconnue et constatée par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE d'une valeur équivalente aux sommes nécessaires pour la mise en œuvre de l'avance de fonds.

Cette avance est remboursable à ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

PAPIERS OFFICIELS

Lors d'un Séjour garanti hors du Pays de Résidence, les papiers officiels de l'Assuré ont été perdus ou volés.

Dans cette hypothèse, si des doubles ou un duplicata des papiers officiels peuvent être envoyés à l'Assuré sur son lieu de séjour depuis son Pays de Domicile, par une personne de son choix, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE prend en charge le remboursement les frais d'envoi de ces documents, sur présentation des justificatifs originaux des frais d'envoi et justificatifs de perte ou vol de ces papiers. Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

MISE EN RELATION AVEC UN SPECIALISTE

Lors de votre Séjour garanti, votre domicile fait l'objet d'une inondation, d'un incendie ou d'un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires.

Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention.

En outre, si votre domicile est inhabitable à votre retour de voyage, nous prenons en charge votre séjour à l'hôtel dans la limite du montant maximum par personne Assurée vivant sous le même toit.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

LA DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRES AUX PERSONNES

Lorsqu' au cours de votre Séjour garanti hors de votre Pays de Résidence, vous êtes victime d'une

Maladie ou d'un Accident entraînant votre rapatriement et votre Hospitalisation ou votre Immobilisation au domicile pour une durée supérieure à 5 jours à la suite de votre retour, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France métropolitaine, du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h à 19 h.

GARDE MALADE

En cas de Maladie pendant votre Séjour garanti, et si nous avons organisé votre rapatriement sanitaire, nous missionnons et prenons en charge, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour l'envoi d'un garde malade, à votre chevet.

Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer des Soins.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

GARDE D'ENFANTS

Si nous avons organisé votre rapatriement sanitaire et si vous avez des enfants de moins de 18 ans, résidant à votre domicile, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour :

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h et 19h, dans la limite des disponibilités locales.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un titre de transport aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un titre de transport aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

LIVRAISON DE MEDICAMENTS

Si nous avons organisé votre rapatriement sanitaire, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour, et en cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie.

Le coût des médicaments reste à la charge de l'Assuré.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

SOUTIEN PEDAGOGIQUE DE VOTRE ENFANT MINEUR

Si, à la suite d'un Accident ou d'une Maladie en lien avec un Evènement garanti, votre enfant mineur est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur.

Notre garantie s'applique dès le premier jour d'Immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou du secondaire (1er et 2ème cycle).

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES

À la suite de votre rapatriement par nos soins, et si vous êtes dans l'incapacité de vous occuper de votre animal domestique, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour, nous organisons dans la mesure du possible et prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires. Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

AIDE-MÉNAGÈRE

À la suite de votre rapatriement par nos soins, si vous êtes dans l'incapacité de subvenir à l'entretien de votre domicile, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge des services d'une aide-ménagère à domicile :

- Soit dès le premier jour de votre Hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement,
- Soit dès votre sortie de l'établissement de Soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet d'assumer.

Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

LIVRAISON DE REPAS ET DE COURSES MENAGERES

Suite à votre rapatriement par nos soins, vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour, nous organisons dans la mesure du possible puis nous prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

CONFORT HOSPITALIER

Vous êtes hospitalisé suite à votre rapatriement pour une durée égale ou supérieure à 5 jours. Sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour, nous prenons en charge les frais de location d'un téléviseur pendant votre séjour à l'hôpital.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

LA DESCRIPTION DE LA GARANTIE D'ASSISTANCE « COVID »

SUSPENSION DE SEJOUR

Dans le cadre du séjour organisé par le Souscripteur, vous avez pu commencer votre voyage (prendre l'avion, embarquer sur un bateau, prendre un bus) compris dans le Séjour garanti pour vous rendre sur le lieu de départ du Voyage itinérant.

Toutefois, à la suite d'un test COVID effectué pendant le séjour et dont le résultat est positif, vous ne pouvez pas poursuivre le programme du séjour itinérant, garanti et organisé par le Souscripteur.

Après accord préalable du service d'assistance de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE , nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge l'Hébergement en cas de mise en Quarantaine.

Dès que vous êtes en conformité avec les règles sanitaires en vigueur et si le titre de transport A/R est assuré par le présent contrat et organisé par le Souscripteur, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge :

- la modification du titre de transport RETOUR ou,
- l'achat d'un nouveau titre de transport retour si ce dernier est impossible à la date prévue initialement ou,
- le transfert pour rejoindre le groupe vous permettant la poursuite du voyage, dans la limite du coût nécessaire à la mise en œuvre d'un rapatriement.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

RETOUR DIFFERE

Dans le cadre du séjour organisé par le Souscripteur, comprenant le titre de transport A/R, au moment du retour, vous ne pouvez pas utiliser le titre de transport RETOUR à la suite d'un test COVID positif.

Après accord préalable du service d'assistance de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE , nous organisons dans la mesure du

possible, puis nous prenons en charge l'Hébergement en cas de mise en Quarantaine.

Dès que vous êtes en conformité avec les règles sanitaires en vigueur, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge la modification du titre de transport RETOUR ou l'achat d'un nouveau titre de transport RETOUR si le trajet RETOUR est impossible à la date prévue initialement.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

CONSEQUENCE D'UNE MISE EN QUARANTAINE

Dans le cadre du Séjour garanti et organisé par le Souscripteur, comprenant le titre de transport A/R et l'Hébergement, à la suite d'un test COVID positif, vous devez quitter l'Hébergement du lieu de Séjour garanti pour une mise en Quarantaine afin de respecter les obligations du pays de séjour prescrites par les pouvoirs publics locaux, sans qu'une solution l'Hébergement temporaire vous soit proposée par l'hébergeur du séjour.

Après accord préalable du service d'assistance de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE , nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge l'Hébergement en cas de mise en Quarantaine.

Dès que vous êtes en conformité avec les règles sanitaires en vigueur et si le titre de transport A/R est assuré par le présent contrat et organisé par le Souscripteur, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge :

- la modification du titre de transport RETOUR ou,
- l'achat d'un nouveau titre de transport RETOUR si ce dernier est impossible à la date prévue initialement.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

LES LIMITATIONS D'ENGAGEMENT

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

En toute circonstance, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE se réserve le droit d'agir en responsabilité contre un ou plusieurs tiers susceptibles d'être reconnu(s) comme responsable(s) de l'Evènement ou du Sinistre ayant entraîné l'intervention de ses services et la mise en œuvre des garanties.

ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE se réserve le droit, selon les circonstances de l'Evènement ou du Sinistre, de mettre en œuvre une garantie, à titre dérogatoire et commercial, alors que celle-ci ne devrait pas être mise en œuvre au regard des clauses du contrat. Cette décision de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE ne saurait être interprétée comme une acceptation de mise en œuvre de toute autre garantie du contrat ou de l'ensemble des clauses du contrat.

En cas de manquement, par l'Assuré, à l'une quelconque de ses obligations, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE ne renonce pas à cette obligation et pourra s'en prévaloir à l'avenir.

Aucune renonciation par ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE à se prévaloir de l'un quelconque de ses droits au titre du contrat ne constituera une renonciation à ses droits pour l'avenir.

Si l'Assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE , il décharge ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et l'Assuré perd tout droit à prestations ou indemnisation.

ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence ni prendre en charge les frais ainsi engagés. ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE ne prend jamais en charge les transports primaires (transport depuis le lieu de l'Evènement vers la structure de Soins).

ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE ne sera pas tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de ces cas de force majeure tels que guerre civile ou étrangère, révolution, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, Epidémies, empêchements climatiques ou naturels notamment tempêtes, ouragans, tremblements de terre.

Pour toutes les garanties mises en œuvre qui le nécessitent, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'Assuré. ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE privilégiera systématiquement la modification du titre de transport Retour lors de l'organisation et de la

prise en charge d'un titre de transport Retour sur un vol commercial. L'Assuré accepte que ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE opère cette modification sur sa billetterie retour. Lorsque ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son titre de transport Retour initialement prévu et non utilisé.

La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée indiquée sur le certificat d'adhésion au Voyage sans pouvoir excéder 90 jours.

L'engagement maximum de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE en cas de Sinistre est fixé au Tableau des Garanties.

LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET DE L'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les frais médicaux et d'Hospitalisation dans le Pays de Résidence,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son voyage,
- Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36^{ème} semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,

- Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique ou pandémique qui font l'objet d'une mise en Quarantaine ou de mesures de confinements ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- Les Hospitalisations prévues.

LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES EN ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages résultant de la participation de l'Assuré à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,

- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- 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,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive ou de loisirs,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la conduite d'engins à moteur (ceinture de sécurité, casque, chaussures fermées, gants, etc...), notamment la vérification de l'existence d'un permis de conduire de l'Assuré pour l'utilisation de tout engin motorisé.

- Les conséquences de l'usage ou l'utilisation d'engins à moteur au titre d'une activité sportive ou de loisir (nautique, terrestre, aérien), que vous soyez conducteur ou passager ;
 - Les conséquences des Accidents survenus lorsque le Bénéficiaire pratique un sport à titre professionnel, pratique ou prend part à une activité sportive ou de loisir à titre amateur ou en compétition, nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur (qu'il soit terrestre, aérien ou aquatique) ainsi que les entraînements préparatoires, lorsque ces conséquences entraînent la mise en œuvre des garanties dont le montant cumulé est supérieur à 10 000 €.
 - Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
 - Les événements survenus lors de toute pratique sportive ou de loisirs dans l'hypothèse :
 - d'un défaut d'assurance de l'entreprise organisant cette activité ou,
 - d'un défaut de certificat d'aptitude de l'Assuré si ce dernier pratique l'activité sportive ou le loisir de manière autonome,
 - où l'Assuré a volontairement accepté la décharge de responsabilité de l'organisateur de l'activité sportive ou de loisir.
 - La participation de l'Assuré en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous Frais de recherche en lien avec la pratique de ces sports dangereux,
 - En cas d'activité sportive ou de loisirs à risques ou dangereux non visée dans cette liste, l'Assuré s'engage à contacter ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE en vue d'une autorisation ou d'un refus.
 - L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
 - Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
 - L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
 - L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
 - Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré,
 - Les pollutions, Catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie),
 - Les personnes non à jour des vaccinations obligatoires et/ou recommandées en France ou dans le pays de séjour, ainsi que les personnes n'ayant pas respecté les préconisations vaccinales notoirement promues par les pouvoirs publics français,
 - Les Sinistres en lien avec toute condition médicale préexistante de l'Assuré qui avait été diagnostiquée dans les 6 mois qui précèdent la date du Voyage (ou la date de début de la période d'assurance si cette date intervient ultérieurement) ;
 - Les Sinistres en lien avec toute condition médicale préexistante de l'Assuré qui avait été traitée dans les 6 mois qui précèdent la date du Voyage (ou la date de début de la période d'assurance si cette date intervient ultérieurement) ;
 - Les Sinistres en lien avec toute condition médicale préexistante qui avait requis l'Hospitalisation de l'Assuré dans les 6 mois qui précèdent la date du Voyage (ou la date de début de la période d'assurance si cette date intervient ultérieurement) ;
 - Les Sinistres en lien avec toute condition médicale préexistante de l'Assuré qui nécessite la permanence d'un traitement prescrit par un médecin ;
 - Les Sinistres en lien avec toute Maladie cardiaque de l'Assuré diagnostiquée avant la date de réservation du Voyage (ou la date de début de la Période d'Assurance si cette date intervient ultérieurement) ;
 - Les Sinistres en lien avec tout type de cancer de l'Assuré, diagnostiqué avant la date de réservation du Voyage (ou la date de début de la Période d'Assurance si cette date intervient ultérieurement) ;
 - Tout soin à l'Assuré non confirmé par les médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE comme étant nécessaire au regard du Sinistre d'un point de vue médical ;
 - Tout soin à l'Assuré non directement lié à l'Accident ou la Maladie pour laquelle l'Assuré a été hospitalisé.
 - Les Soins rendus nécessaires par l'état de santé de l'Assuré que celui-ci ne pouvait pas ignorer avant le départ de son pays, même en l'absence de diagnostic médicalement établi.
 - Les Soins qui, de l'avis des médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, peuvent être réalisés dans le Pays de Domicile après le retour de l'Assuré.
 - Les frais engagés à la suite de la décision de l'Assuré de ne pas changer d'hôpital, contrairement aux préconisations des médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, ou de ne pas retourner dans son Pays de Domicile après la date à laquelle, de l'avis des médecins de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE, l'Assuré aurait pu le faire.
 - Les conséquences du non-respect par l'Assuré (ou un tiers le représentant si l'Assuré n'est pas en capacité) du principe de transmission à ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE dans les 12 h suivant toute demande de ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE de toute information médicale permettant à ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE de mettre en œuvre la garantie et de délivrer la prestation. • Les garanties d'assistance souscrites lorsque le ministère des Affaires Etrangères Français déconseille les séjours vers la destination déclarée au moment de la souscription,
 - La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage (sauf stipulation contraire dans la garantie),
 - Toute demande en relation directe avec une déclaration d'Epidémie ou de Pandémie signifiée comme telle par l'OMS, non liée à la famille des coronavirus et notoirement connue au moment de l'achat du séjour,
 - La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- La responsabilité de MGEN PORTUGAL et/ou ASSUR TRAVEL ASSISTANCE/HEALTHCASE ne peut être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la

guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la

désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Sont toujours exclus de toutes les Garanties objet du Contrat les Sinistres résultant de la survenance d'un des événements suivants:

- les dommages ou pertes financières occasionnés par la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non (article L.121-8 du Code des Assurances). Il appartient à l'Assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère. Il appartient à l'Assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile,
- les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, attentats émeutes, sauf si stipulation contraire dans la garantie.
- les dommages ou pertes financières occasionnés par tremblements de terre, raz de marée, inondation, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes naturels. Toutefois, pour ce qui concerne les dommages aux biens, sont garantis les effets des catastrophes naturelles conformément aux articles L.125-1 à L.125-6 du Code des Assurances,
- les dommages ou aggravation des dommages causés par :
 - des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
 - tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
 - par toute autre source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope),
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- les amendes, impôts, redevances, taxes et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré,
- la faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré,
- la négligence de l'Assuré,
- les faits générateurs, dommages ou pertes financières dont l'Assuré a connaissance lors de la souscription du contrat comme étant susceptibles d'en entraîner l'application,
- sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout voyage (ou déplacement) à destination de, ou effectué dans, ou en traversant les pays suivants : Afghanistan, Libéria ou Soudan,

- les conséquences résultant d'événements dont l'Assuré avait connaissance au moment de la souscription au présent contrat ou d'événements dont l'Assuré avait connaissance au moment de la réservation du Séjour jusqu'au jour du départ,
- les conséquences :
 - de l'organisation de compétitions sportives,
 - de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive,
 - de la pratique de sports aériens ou nautiques (sauf stipulation contraire dans les garanties),
- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitant, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- les Épidémies et les Pandémies reconnues par l'OMS et/ou par les autorités françaises/étrangères sauf stipulation contraire dans la Garantie,
- la pollution,
- les grèves sauf si stipulation contraire dans la garantie, les cas de force majeure,
- les Catastrophes naturelles visées par la loi 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée.

Il est précisé que pour tous sinistres survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise.

Sont toujours exclus du bénéfice de la Garantie tout Adhérent figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

CADRE JURIDIQUE

REMISE DE LA NOTICE D'INFORMATION

Conformément à l'article L.141-4 du Code des Assurances, le Souscripteur s'engage à remettre à tout Bénéficiaire du présent contrat, la notice d'information rédigée à cet effet.

EXPERTISE DES DOMMAGES

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

SANCTIONS INTERNATIONALES

Les présentes garanties sont sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'Assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les lois et règlements, ou lorsque les biens et/ou les activités assurés sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements.

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Assurance

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance, vous pouvez vous adresser à ASSUR TRAVEL en appelant le +33 (0)3 20 30 74 12.

Assistance

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance, vous pouvez vous adresser à HEALTHCASE en appelant le +33 (0)3 53 65 42 00.

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à :

qualiteclients@assur-travel.fr

ou par courrier à :

ASSUR TRAVEL
SERVICE QUALITE CLIENTS
ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier
59650 Villeneuve d'Ascq

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

COLLECTE DES DONNEES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur,
- les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription,
- les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

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

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires, autorités judiciaires,

médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels, organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- en sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux,
- les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services,
- les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne,
- l'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse **dpo@assur-travel.fr**

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : **ASSUR TRAVEL à l'attention du DPO, 99 rue Parmentier - Zone Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq.**

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés) par courrier à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

DROIT ET LANGUES APPLICABLES

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

DECLARATION DES AUTRES ASSURANCES

Si l'adhérent souscrit, au cours la même période d'assurance du présent contrat un ou plusieurs autres contrats d'assurance pour des risques identiques, l'adhérent doit le déclarer à l'Assureur, sous peine des sanctions prévues par le Code des Assurances, à savoir, la nullité du contrat ou une réduction des indemnités.

DEMANDE D'INFORMATION

Il est convenu qu'à tout moment, l'Assureur se réserve le droit de demander à l'adhérent, toute information permettant d'apprécier à sa juste valeur, l'évolution du risque lié au contrat.

ASSURANCES MULTIPLES

S'il existe d'autres assurances de même nature, contractées sans fraude et accordant les mêmes garanties, pour un même intérêt, chacune de ces assurances produit ses effets dans la limite de ses garanties (article L.121-4 du Code des Assurances). L'indemnité ne peut excéder le montant du dommage, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite (article L.121-1 du Code des Assurances).

Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'Assureur de son choix. La contribution de chacun des Assureurs est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité que l'Assureur aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque Assureur s'il avait été seul.

SUBROGATION

Conformément aux dispositions prévues à l'article L121.12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, à concurrence de l'indemnité payée par lui dans les droits et actions que le Bénéficiaire/Assuré peut avoir contre les tiers responsables du dommage.

PRESCRIPTION

Toute action dérivant du Contrat et de l'adhésion est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi, par l'Assureur ou l'Adhérent à l'autre partie, d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Article L114-1 du Code des Assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

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

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers,

le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. [...]

Article L114-2 du Code des Assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription, visées aux Articles 2240 à 2246 du Code civil, sont l'assignation en justice, même en référé, le commandement ou la saisie, de même que la reconnaissance par une partie du droit de l'autre partie.

Article L114-3 du Code des Assurances :

« 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 ».

FAUSSES DECLARATIONS

Même si elles sont sans influence sur le sinistre :

a) Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle à la conclusion du contrat ou en cours de contrat, quand elle change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour les Assureurs, est

sanctionnée par la nullité du contrat, dans les conditions de l'article L 113-8 ou L 121.3 du Code des Assurances.

b) Une omission ou une inexactitude dans la déclaration des circonstances, n'entraîne pas la nullité du contrat si la mauvaise foi de l'assuré n'est pas établie. Si cette omission ou inexactitude est constatée avant tout sinistre, l'Assureur a la faculté soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de cotisation acceptée par le preneur d'assurance, soit de le résilier. Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après sinistre, l'omission ou l'inexactitude est sanctionnée par une réduction de l'indemnité, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés (article L113-9 du Code des Assurances). Le tarif pris pour base de cette réduction est celui applicable soit à la date où le fait aurait dû être porté à la connaissance de l'Assureur s'il s'agit d'une omission, soit à la date où le fait lui a été notifié s'il s'agit d'une inexactitude.

En cas de fraude de l'Assuré ou du Souscripteur, l'intégralité de la prime demeure acquise à l'Assureur.

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité de contrôle d'ASSUR TRAVEL est l'ACPR, 4 place de Budapest CS 92459, 75436 Paris cedex 09.

L'autorité chargée du contrôle de MGEN Portugal est l'Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.



Assurance Voyage – VOYAGES CHRISTINE PALPACUER

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie :

ASSUR TRAVEL pour le compte de MGEN Portugal - Companhia de Seguros, S.A, Compagnie d'assurance portugaise régulée par l'Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, avec un capital social de 7.500.000 euros, enregistrée sous le numéro 517503131, et dont le siège social est situé Rua Duque de Palmela 11, Piso 1, 1250-097 Lisboa, Portugal

Produit : Assurance Voyage – VOYAGES CHRISTINE PALPACUER

Le présent document d'information est un résumé des principales garanties et exclusions du contrat d'assurance "Assurance Voyage – VOYAGES CHRISTINE PALPACUER " n°MPTAST1300065RMR / MPTAST1300065RAS dont la notice d'information complète est disponible sur demande et qui vous sera envoyée par email après la confirmation de votre adhésion. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

C'est une assurance collective à adhésion facultative qui a pour objet de couvrir selon la formule choisie Annulation tout sauf, Bagages 1500€+, Interruption de séjour, Assistance rapatriement et Assistance Rapatriement Frais médicaux 150 000€.



Qu'est-ce qui est assuré ?

(Selon la formule choisie)

- ✓ Contrat Multirisques : Annulation tout sauf, Bagages 1500€+, Interruption de séjour, Assistance rapatriement
- ✓ Assistance Rapatriement Frais médicaux 150 000€

Plafonds et limites : franchise et plafond de garantie selon le Pack choisi (cf. Notice d'information).



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, des documents indispensables au Voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination
- ✗ La défaillance de toute nature, y compris financière de l'organisateur du Voyage
- ✗ Les interruptions de voyage dont l'événement générateur est connu avant le départ en voyage
- ✗ Les accidents causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré, les conséquences de son suicide consommé ou tenté, ainsi que les accidents causés par l'usage de drogues ou de stupéfiants non prescrits médicalement



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Les principales exclusions de votre contrat sont :

- ! Les personnes non domiciliées dans l'Union Européenne pour les garanties Assistance

Principales restrictions

- ! Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement. La différence restera à votre charge.



Où suis-je couvert(e) ?

✓ Les garanties s'appliquent dans le monde entier. L'indemnisation ne peut avoir lieu qu'en euros.



Quelles sont mes obligations ?

- **Lors de l'adhésion :**
 - Payer la cotisation d'assurance indiquée sur le certificat d'adhésion.
 - Répondre exactement aux questions posées par l'Assureur notamment lors du recueil des exigences et besoins permettant d'apprécier les risques pris en charge
- **En cours d'adhésion :**
 - Informer le courtier gestionnaire en cas de changement de situation.
- **En cas de sinistre :**
 - Déclarer tout sinistre dans les délais et selon les modalités prévues dans la notice d'information ;
 - Fournir toutes pièces et documents justificatifs nécessaires et spécifiques à chaque garantie.



Quand et comment effectuer les paiements ?

Le montant de la cotisation dépend du prix TTC du voyage

La cotisation d'assurance est payée par l'adhérent dans sa totalité auprès du Distributeur en même temps que l'achat du Voyage.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La Garantie prend effet immédiatement après la validation par l'adhérent de ladite Garantie au moment de l'achat du voyage et du paiement de la cotisation auprès de l'agence de voyage pour la durée indiquée sur la facture délivrée par l'agence de voyage ou le tour opérateur.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez mettre fin au contrat par lettre ou tout autre support durable ou selon l'une des autres modalités prévues à l'article L. 113-14 du Code des assurances auprès de l'Assureur ou de son représentant, en cas de modification de votre situation personnelle ayant une influence directe sur les risques garantis.