



## Conditions Générales du contrat d'assurance multirisques **AIR CARAIBES**

### À quoi correspond votre contrat d'assurance ?

Le Contrat AIR CARAIBES est un Contrat d'assurance régi par le Code des assurances français.

### Qui sont les acteurs/intervenants de votre contrat ?

Le Contrat AIR CARAIBES est **assuré** par **Inter Partner Assistance**, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 7 boulevard du Régent, 1000 Brussels – Belgique.

Certaines des prestations fournies au titre du présent contrat seront effectuées par le représentant d'IPA, AXA Travel Insurance (numéro 426087) situé à la même adresse que la succursale irlandaise d'Inter Partner Assistance.

Inter Partner Assistance intervient, dans le cadre de ce contrat, sous la marque **AXA Assistance**.

Il est souscrit par l'intermédiaire de :

- **AIR CARAIBES**, Société anonyme à conseil d'administration au capital de 61 168 400 euros, immatriculée au RCS de Pointe à Pitre sous le numéro 414 800 482, et dont le siège social est situé à Abymes (97139), Parc d'activités de la Providence, et au registre des Opérateurs de Voyage et de Séjour sous le numéro IM971110006, agissant dans le cadre de la dérogation prévue à l'article L513-1 du Code des assurances et
- **Assurever**, société à responsabilité limitée au capital de 516 500 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 384 706 941 et à l'Orias en tant que courtier d'assurance sous le numéro 07 028 567 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), numéro de TVA intracommunautaire FR91 384 706 941, dont le siège social est situé 1 cours du Havre - CS 50101 – 75 008 Paris, agissant en qualité de courtier gestionnaire.

### De quoi est composé votre contrat ?

Votre Contrat AIR CARAIBES est composé des :

- présentes Conditions Générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat.
- et des Conditions Particulières (confirmation de souscription), qui personnalisent le Contrat avec les informations personnelles que vous avez communiquées au moment de la souscription et les éventuelles modifications apportées en cours de contrat, ainsi que les informations relatives au Voyage.



## Quel est l'objet de votre contrat ?

Le Contrat AIR CARAIBES a pour objet de vous apporter une aide immédiate lorsque vous vous trouvez en difficulté à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenu au cours d'un Voyage sur les lignes desservies par AIR CARAIBES d'une durée inférieure ou égale à 90 jours consécutifs. Le contrat intègre également des garanties en cas d'annulation de votre voyage ou d'interruption de séjour à la suite de la survenance d'un événement garanti.

## À qui est destiné ce contrat ?

Le Contrat AIR CARAIBES est proposé aux personnes ayant leur Domicile en Union Européenne.

## Conseils aux voyageurs

Si vous partez dans un pays de l'Union Européenne, nous vous recommandons de vous munir de votre Carte européenne d'assurance maladie, disponible auprès de votre centre de Sécurité sociale, afin de pouvoir bénéficier directement des prestations de celle-ci.

## Qui devez-vous contacter en cas de sinistres ?

**Pour bénéficier des garanties 2.1 à 5.2 de votre Contrat, vous devez contacter immédiatement AXA Assistance au +33(0)1 70 79 07 65, 24 heures sur 24 et 7 jours du 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais. L'organisation de moyens sans l'accord préalable d'AXA Assistance ne peut donner lieu à aucun remboursement.**

**Pour bénéficier de la téléconsultation, vous devez contacter AXA Assistance au +33 (0)1 70 79 07 65 ou utiliser l'un des moyens de contact décrits à l'article 2.3**

**Pour bénéficier des garanties d'assurance de votre Contrat, vous devez immédiatement informer l'organisateur de votre Voyage, vous déclarez votre sinistre à AXA Assistance, par l'un des moyens suivants :**

**Par téléphone : +33(0)1 70 79 07 65**

**Par mail : [serviceclient@axa-assistance.com](mailto:serviceclient@axa-assistance.com)**

**Par courrier recommandé avec avis de réception adressé à :**

AXA Assistance  
ATI France  
C/Tarragona N°161  
0814 Barcelona, Espana

## Quand vos garanties d'assistance prennent elles effet ?

Les garanties d'assistance prennent effet à la date de départ en Voyage et cessent à la date de retour de Voyage, indiquée sur les Conditions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, sauf en cas de retard du transporteur.

La garantie d'assurance « Annulation de Voyage » prend effet à la date de souscription du présent Contrat telle que précisée sur les Conditions Particulières et cesse automatiquement ses effets à la date de départ de votre vol indiquée sur les mêmes Conditions Particulières, une fois que l'Assuré s'est enregistré sur le moyen de transport public aérien.

Les garanties d'assurance « Frais médicaux », « Assurance bagages », « Interruption de séjour », « Avance de caution pénale », « Individuelle Accident » et « Responsabilité Civile » prennent effet à la date de départ indiquée sur les Conditions Particulières et cessent automatiquement leurs



effets à la date de retour indiquée sur les Conditions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

### **Nos engagements à votre égard**

**AXA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens dont elle dispose pour mettre en œuvre les garanties d'assistance du présent Contrat.**

**Toutefois, AXA Assistance intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux, la mise en œuvre des garanties et prestations est subordonnée à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.**

**Ainsi, AXA Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et elle ne prend pas en charge les frais relatifs à leur intervention, sauf mention contractuelle contraire.**



## Tableau des garanties

Assistance aux personnes	Montant garanti	Franchise
<b>En cas d'accident ou de maladie</b>		
• Rapatriement médical	Frais réels	Néant
• Accompagnement des enfants mineurs assurés	Billet A/R de l'accompagnant	
• Téléconsultation	2 consultations max.	
• Frais de séjours supplémentaires de tous les assurés en cas d'hospitalisation de l'un d'entre eux	80 € par nuit et par assuré (max 10 nuits)	
<b>En cas de décès</b>		
• Transport de corps	Frais réels	Néant
• Frais de cercueil	1 500 €	
• Présence d'un proche pour la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement	Billet A/R et hébergement	
• Retour des autres voyageurs assurés	Billet retour	
<b>Frais de recherche et de secours</b>	5 000 € par assuré	Néant
<b>Frais médicaux (y compris covid-19)</b>		
• Avance des frais médicaux en cas d'hospitalisation	150 000 €	30 €
• Remboursement des frais médicaux à l'étranger		
<b>Autres garanties</b>		
• Envoi de médicaments à l'étranger	Frais d'envoi	Néant
• Avance de caution pénale à l'étranger	15 000 €	
• Prise en charge des frais d'avocat	5 000 €	
<b>Assurance Annulation (y compris covid-19)</b>		
Pour les motifs suivants		
• Accident grave, maladie grave ou décès de l'assuré, de son conjoint, partenaire de Pacs, ascendant ou descendant (y compris dans sa belle-famille), de son remplaçant professionnel, ou de la personne en charge de la garde des enfants mineurs	1500 € par assuré	30 €
• Hospitalisation ou décès d'un oncle/tante/neveu/nièce		
• Contre-indication médicale		
• Dommages importants au domicile, aux locaux professionnels ; dommages au véhicule dans les 48h précédant le départ		
• Licenciement économique, ou obtention d'un emploi salarié (si inscrit au Pôle emploi)		
• Complications de grossesse		
• Hospitalisation pour état dépressif ou maladie psychique nerveuse ou mentale		
• Convocation au tribunal en tant que témoin ou juré d'Assises		
• Convocation à un examen universitaire de rattrapage		
Autres motifs		
• Modification/suppression des congés payés par l'employeur	1 500 € par assuré	20% du montant indemnisé (min. 30 €)
• Vol des papiers d'identité dans les 48h précédant le départ		
• Toute Cause imprévisible et justifiée		



## Assistance

Assurance		
• Interruption de séjour	1 000 € par assuré	30€ par assuré
• Bagages	2 000 € par assuré	30 € par assuré
• Retour impossible	150 € par nuit et par assuré (max 3 nuits)	
• Individuelle Accident : - Assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans - Assurés âgés de moins de 16 ans ou de plus de 70 ans	15 000 € 8 000 €	
• Responsabilité Civile : - Responsabilité Civile vie privée * Dommages corporels autres que ceux survenus aux USA/CANADA * Dommages corporels survenus aux USA/CANADA * Dommages matériels et immatériels consécutifs  - Défense et recours	4 500 000 € 1 000 000 € 45 000 €  20 000 € par litige	150 €  Seuil d'intervention 380€ par litige



# Sommaire

Pages

<b>ARTICLE 1. DEFINITIONS.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 2. GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES.....</b>	<b>10</b>
2.1 Rapatriement médical .....	10
2.2 Accompagnement des enfants mineurs Assurés .....	10
2.3 Service de téléconsultation médicale .....	11
2.4 Frais de séjours supplémentaires.....	11
2.5 Rapatriement en cas de décès.....	12
2.6 Accompagnement du défunt .....	12
2.7 Retour des Assurés .....	12
2.8 Assurance Frais de recherche et de secours .....	12
2.9 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance aux personnes .....	13
<b>ARTICLE 3. GARANTIES DES FRAIS MEDICAUX.....</b>	<b>14</b>
3.1 Avance des frais médicaux .....	14
3.2 Garantie d'assurance de frais médicaux à l'Etranger .....	14
3.2.1 Objet de la garantie .....	14
3.2.2 Conditions et montant de la garantie.....	14
3.2.3 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Frais médicaux et chirurgicaux à l'Etranger.....	15
3.2.4 Modalités d'application .....	15
<b>ARTICLE 4. GARANTIES D'ASSISTANCE INFORMATION / CONSEIL .....</b>	<b>16</b>
4.1 Envoi de médicaments .....	16
<b>ARTICLE 5. GARANTIES D'ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER .....</b>	<b>16</b>
5.1 Avance de caution pénale.....	16
5.2 Frais d'avocat.....	16
<b>ARTICLE 6. GARANTIE D'ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE.....</b>	<b>17</b>
6.1 Objet et montant de la garantie.....	17
6.2 Définitions spécifiques .....	17
6.3 Limitation de la garantie .....	17
6.4 Franchises .....	17
6.5 Evénements générateurs de la garantie .....	17
6.6 Procédure de déclaration .....	20
6.7 Remboursement .....	20
6.8 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance annulation de Voyage.....	20
<b>ARTICLE 7. ASSURANCE INTERRUPTION DE SEJOUR .....</b>	<b>21</b>



7.1	Objet de la garantie.....	21
7.2	Montant de l'indemnisation et plafond de garantie .....	21
7.3	Evènements fortuits garantis .....	21
7.4	Procédure de déclaration de sinistre .....	22
7.5	Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Interruption de séjour.....	22
7.6	Indemnité.....	22
<b>ARTICLE 8. GARANTIE D'ASSURANCE BAGAGES.....</b>		<b>23</b>
8.1	Perte, vol ou détérioration de Bagages .....	23
8.1.1	Objet .....	23
8.1.2	Définitions .....	23
8.1.3	Montant de la garantie .....	23
8.1.4	Franchise .....	23
8.1.5	Evènements générateurs.....	23
8.1.6	Procédure de déclaration.....	24
8.1.7	Indemnisation .....	25
8.1.8	Exclusions spécifiques à la garantie assurance bagages et objets acquis au cours du Voyage.....	25
<b>ARTICLE 9. GARANTIE RETOUR IMPOSSIBLE.....</b>		<b>26</b>
9.1	Définitions spécifiques .....	26
9.2	Objet de la garantie.....	26
9.3	Date d'effet et durée.....	26
9.4	Conditions de la garantie et plafond de prise en charge .....	27
9.5	Exclusions spécifiques à la garantie retour impossible .....	27
9.6	Procédure de déclaration de sinistre .....	27
9.7	Remboursement .....	28
<b>ARTICLE 10. GARANTIE D'ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENT.....</b>		<b>28</b>
10.1	Définitions spécifiques à l'assurance Individuelle Accident.....	28
10.2	Assurance « Décès-Accidentel » .....	28
10.3	Assurance Invalidité permanente totale ou partielle accidentelle .....	29
10.4	Engagement maximum .....	30
10.5	Subrogation.....	31
10.6	Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Individuelle Accident .....	31
<b>ARTICLE 11. RESPONSABILITE CIVILE.....</b>		<b>32</b>
11.1	Définitions spécifiques à la garantie Responsabilité Civile .....	32
11.2	Responsabilité Civile vie privée .....	33
11.3	Défense et recours .....	34
11.4	Subrogation.....	36
11.5	Règlement des cas de désaccord.....	37
11.6	Modalité d'application des garanties Responsabilité Civile.....	37
11.7	Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Responsabilité Civile.....	38



<b>ARTICLE 12. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES .....</b>	<b>39</b>
<b>ARTICLE 13. LIMITATION DE RESPONSABILITE.....</b>	<b>40</b>
<b>ARTICLE 14. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES.....</b>	<b>40</b>
<b>ARTICLE 15. FAUSSE DECLARATION .....</b>	<b>41</b>
15.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque.....	41
15.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre.....	41
<b>ARTICLE 16. PRIME.....</b>	<b>41</b>
16.1 Débiteur de la prime.....	41
16.2 Paiement de la prime.....	41
16.3 Défaut de paiement.....	41
<b>ARTICLE 17. VIE DU CONTRAT .....</b>	<b>41</b>
17.1 Durée du Contrat.....	41
17.2 Date de souscription.....	41
17.3 Date d'effet et durée des garanties.....	42
17.4 Facultés de renonciation.....	42
17.5 Cessation du Contrat.....	43
17.6 Prescription.....	44
17.7 Cumul d'assurances.....	45
17.8 Subrogation.....	45
17.9 Sanction et embargos.....	45
<b>ARTICLE 18. DISPOSITIONS DIVERSES .....</b>	<b>45</b>
18.1 Compétence judiciaire – Loi applicable.....	45
18.2 Langue applicable.....	45
18.3 Protection des données personnelles.....	45
18.4 Convention de preuve.....	47
18.5 Réclamation et médiation.....	47
18.6 Autorité de contrôle.....	47



## Article 1. Définitions

Pour une meilleure compréhension, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions Générales :

- « **Assurés[s]** » : désigne toute personne physique ayant réservé un billet d'avion par l'intermédiaire d'AIR CARAIBES et ayant souscrit au présent Contrat le jour de la réservation.
- « **Atteinte corporelle** » : Accident corporel ou Maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie d' l'Assuré ou d'engendrer, à brève échéance, une aggravation majeure de son état de santé si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués immédiatement.

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

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

- « **Autorité médicale** » : désigne toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où l'Assuré se trouve.
- « **Barème des frais d'annulation** » : désigne le montant des frais conservés par AIR CARAIBES en cas d'annulation par l'Assuré de son vol avant le départ.
- « **Catastrophes naturelles** » : phénomène tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- « **Conditions Particulières** » : désigne le document de confirmation de souscription à l'assurance adressé au Souscripteur et sur lequel figurent :
  - Les noms, prénoms et adresse des Assurés ;
  - Les dates de début et de fin du Voyage;
  - La date de souscription et la période de garantie;
  - La prime d'assurance correspondante.
- « **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assurance et d'assistance composé des Conditions Générales et des Conditions Particulières.
- « **Confirmation de réservation de vol** » : formalité exigée par l'organisateur de voyage selon des modalités définies dans ses conditions générales de vente, permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.
- « **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur les Conditions Particulières. Il est situé en Union Européenne.
- « **Dommages graves** » : dommages matériels survenus au Domicile de l'Assuré, locaux professionnels ou exploitation agricole, endommagés à la suite d'un sinistre et y compris en cas de catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.
- « **Durée du Voyage** » : le Voyage, objet du présent Contrat, ne peut excéder quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs.
- « **Evènements garantis** » : désigne les évènements fortuits couverts par le présent Contrat c'est-à-dire :
  - **Pour les garanties d'assurance** : les faits générateurs tels que définis dans le texte même de la garantie ;



## Assistance

- **Pour garanties d'assistance aux personnes** : la Maladie, l'Accident ou le décès d'un Assuré ;
- **Pour les garanties d'assistance juridique** : en cas problème d'ordre juridique ;
- **Pour la garantie d'assurance frais médicaux** : en cas de Maladie ou d'Accident d'un Assuré ;
- **Pour les garanties d'assistance incidents de Voyage** : en cas problème de départ aérien différé et de retard d'avion.
- « **Etranger** » : désigne tout pays en dehors du pays de Domicile de l'Assuré. Pour la garantie d'assurance « Frais Médicaux à l'Etranger » :
  - La France métropolitaine et les Départements d'Outre-Mer sont assimilés à l'Etranger lorsque le Domicile de l'Assuré se situe dans les Collectivités ou les Territoires d'Outre-Mer.
  - Les Territoires et les Collectivités d'Outre-Mer sont assimilés à l'Etranger lorsque le Domicile de l'Assuré se situe en France métropolitaine ou dans un Département d'Outre-Mer.
- « **Force Majeure** » : événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.
- « **Frais de séjour** » : frais d'hôtels, petits déjeuners compris, et de taxi nécessaires à la mise en œuvre des garanties que nous organisons et prenons en charge au titre du présent Contrat. Toute solution de logement provisoire que nous n'aurions pas organisée ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.
- « **France** » : désigne la France métropolitaine, Départements, Collectivités et Territoires d'Outre-Mer.
- « **Franchise** » : part des dommages qui reste à la charge de l'Assuré.
- « **Hospitalisation** » : séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical à la suite d'une Atteinte corporelle.
- « **Maladie chronique** » : affection dont l'évolution est en cours, nécessitant un suivi et/ou un traitement régulier.
- « **Membre de la famille** » : désigne les ascendants, descendants au premier degré, conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée à l'Assuré par un Pacs, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs de l'Assuré domiciliés en Union Européenne.
- « **Pandémie** » : épidémie de très grande envergure qui se développe sur un vaste territoire en dépassant les frontières des états et déclarée comme telle par l'Organisation Mondiale de la Santé.
- « **Plafond par Evénement** » : dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs Assurés victimes, d'un même événement et figurant aux mêmes Conditions Particulières, la garantie est limitée à un montant maximum précisé au titre de la garantie, quel que soit le nombre de victime. Les indemnités dues sont réglées proportionnellement au nombre de victimes.
- « **Proche** » : désigne toute personne physique nommément désignée par l'Assuré ou l'un de ses ayants droit et domiciliée en Union Européenne.
- « **Séjour** » : frais d'hôtels, petits déjeuners compris, effectué à partir de l'une des destinations desservies par AIR CARAIBES pendant la durée du Contrat.
- « **Souscripteur** » : désigne la personne physique qui souscrit le présent Contrat nommément désignée comme telle sur les Conditions Particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.
- « **Quarantaine** » : isolement provisoire d'une durée déterminée, imposé aux personnes par les autorités sanitaires locales pour éviter toute propagation d'une maladie infectieuse.



## Assistance

- « **Territorialité** » : Les garanties s'exercent dans le monde entier, à l'exception des zones ou pays formellement déconseillés par le Ministère des Affaires Etrangères français ou l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et des pays qui, à la date de réservation du voyage ou de souscription des garanties, sont déconseillés par le Ministère des Affaires Etrangères du pays de résidence de l'Assuré et/ou l'Organisation Mondiale de la Santé en raison du Covid-19.
- « **Titre de transport aérien** » : désigne le document qui permet de justifier le paiement du transport public aérien de voyageurs.
- « **Transport public aérien** » : service aérien de transport de voyageur mettant des places à disposition du public à titre onéreux, distribuées directement par l'organisateur de voyage ayant affreté le vol, dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement et donnent lieu à l'édition d'un Titre de transport aérien.
- « **Vol aérien** » : vol programmé effectué par un avion commercial dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'Official Airlines Guide.
- « **Voyage** » : séjour survenu pendant la période de validité du présent Contrat (à l'exclusion des frais de dossiers, de visa, des taxes aéroportuaires et de la prime d'assurance) pour lequel les Titres de transport aérien ont été réservés auprès d'Air CARAIBES auprès duquel le Contrat a été souscrit. Il est néanmoins précisé que la surcharge carburant « YQ » entre dans le cadre de l'assiette garantie au titre du présent Contrat.

### Article 2. Garanties d'assistance aux personnes

**Les garanties d'assistance 2.1 à 2.5 sont acquises à l'Assuré en cas d'Atteinte corporelle ou de décès de l'Assuré survenus au cours d'un Voyage.**

#### 2.1 Rapatriement médical

L'Equipe médicale d'AXA Assistance contacte les médecins traitants sur place et prend les décisions les plus adaptées à l'état de santé de l'Assuré en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

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

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

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

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

#### 2.2 Accompagnement des enfants mineurs Assurés

Si le Souscripteur est hospitalisé ou rapatrié et en l'absence sur place d'un Membre majeur de la famille pour garder les enfants mineurs Assurés, AXA Assistance organise et prend en charge leur retour au Domicile.

AXA Assistance prend également en charge le titre de transport aller/retour d'un accompagnant majeur ainsi que les Frais de séjour d'un accompagnant majeur dans la limite de deux (2) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit.



### 2.3 Service de téléconsultation médicale

Au cours du Voyage du Bénéficiaire, AXA Assistance organise et prend en charge une prestation de téléconsultation médicale avec un médecin généraliste, dans la limite de deux (2) téléconsultations médicales par Voyage pour l'ensemble des Bénéficiaires.

Le Bénéficiaire prend contact avec AXA Assistance soit :

- Par téléphone :

Pour une téléconsultation par téléphone, le Bénéficiaire doit composer le numéro indiqué ci-après. Son code d'accès lui sera demandé, celui-ci lui sera transmis par AXA Assistance.

- Par l'application :

Si le Bénéficiaire opte pour une téléconsultation via l'application "Doctor Please!", il peut lui-même programmer un rendez-vous. L'application "Doctor Please!" est téléchargeable gratuitement via l'Apple store ou le Google Play Store. Le code d'accès du Bénéficiaire lui sera demandé pour accéder au contenu de l'application, celui-ci lui sera communiqué par AXA Assistance. Veuillez noter que les enfants Bénéficiaires du service âgé(s) de plus de 18 ans doivent s'inscrire séparément.

TELECONSULTATION MEDICALE	
▪ Téléconsultation médicale disponible 24h/24 en Français, par téléphone ou par l'application 'Doctor Please !'.	+33 (0)1 70 79 07 65 Android : <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.advancemedical.axaassistance">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.advancemedical.axaassistance</a> iOS : <a href="https://apps.apple.com/app/doctor-please/id1488419347">https://apps.apple.com/app/doctor-please/id1488419347</a>

### Limites

**La téléconsultation n'est pas un service d'urgence médicale. Si le Bénéficiaire souffre de symptômes aigus il doit se rapprocher systématiquement des services d'urgence locaux.**

**Le service de téléconsultation médicale est fourni directement par le médecin proposé par AXA Assistance, et sous sa seule responsabilité. La responsabilité d'AXA Assistance ne saurait être mise en cause en raison du conseil ou diagnostic posé par le médecin.**

**Dans le cadre du service de téléconsultation médicale, AXA Assistance ne fournira aucune prestation au-delà de celles décrites ci-dessus et ne prendra pas en charge les frais d'examens complémentaires ni les frais de traitements médicaux éventuellement prescrits.**

### 2.4 Frais de séjours supplémentaires

Si l'Assuré est hospitalisé ou que l'Equipe médicale d'AXA Assistance préconise une prolongation de son séjour sur place en raison de son état de santé, AXA Assistance organise et prend en charge les Frais de séjour supplémentaires :

- De l'Assuré et des autres Assurés qui restent auprès de lui en cas d'immobilisation sur place ;
- des autres Assurés qui restent auprès de l'Assuré s'il est hospitalisé.



La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue jusqu'à la date du rapatriement de l'Assuré sans pouvoir excéder dix (10) nuits consécutives à concurrence de 80 € TTC par nuit et par Assuré.

Cette garantie est également acquise si le Bénéficiaire, du fait de la Covid-19 :

- est soumis à une obligation de Quarantaine dans le pays de destination ;
- ne peut utiliser le titre de transport initialement prévu en raison de mesures de Confinement prises par les Autorités publiques de l'Etat de destination ou d'impossibilité d'utiliser son titre de transport retour en raison de troubles dans les transports public et/ou privé de voyageurs dues à des raisons sanitaires.

La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue jusqu'à la date du rapatriement du Bénéficiaire **sans pouvoir excéder la durée et le plafond de garantie mentionnés au Tableau des garanties.**

## **2.5 Rapatriement en cas de décès**

AXA Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps de l'Assuré ou de ses cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans son pays de Domicile.

AXA Assistance prend en charge les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport sont en pris en charge à hauteur de 1 500 € TTC.

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

## **2.6 Accompagnement du défunt**

Si l'Assuré était seul sur place et que la présence d'un Membre de la famille ou d'un Proche s'avère nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, AXA Assistance organise et prend en charge son transport aller/retour ainsi que ses Frais de séjour sur place pour une durée de deux 2 nuits consécutives à concurrence de 80 euros par nuit et par Assuré.

## **2.7 Retour des Assurés**

Dans le cadre du rapatriement du corps de l'Assuré, AXA Assistance organise et prend en charge le retour au Domicile des autres Assurés participant au Voyage.

## **2.8 Assurance Frais de recherche et de secours**

### 2.8.1 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des frais de recherche et de secours engagés pour localiser l'Assuré et l'évacuer au centre d'accueil le plus proche, par des sociétés dûment agréées, habilitées et dotées des moyens nécessaires.

### 2.8.2 Avance de frais de recherche et de secours

AXA Assistance peut procéder à l'avance de ces frais pour le compte de l'Assuré, à concurrence des plafonds définis à l'article 2.8.4 « Plafond de garantie ».



### 2.8.3 Effet et durée de la garantie

La garantie prend effet à la date de départ du vol et cesse automatiquement ses effets à la date de retour du Voyage sans pouvoir excéder 90 jours consécutifs.

### 2.8.4 Plafond de garantie

La prise en charge d'AXA Assistance ne peut excéder 5 000 euros par Assuré.

### 2.8.5 Procédure de déclaration

#### Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Les noms, prénoms et adresse de l'Assuré ;
- Le numéro de Contrat ;
- La date, les causes et les circonstances du sinistre.

#### Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

AXA Assistance adresse à l'attention de l'Assuré ou à celle de l'un de ses ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra être retourné à AXA Assistance en joignant une copie du Contrat ainsi que les factures originales acquittées des frais de recherche et de secours.

### 2.8.6 Exclusions spécifiques à la garantie

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

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

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

### 2.8.7 Remboursement

Le remboursement est adressé directement à l'Assuré ou à ses ayants droit ou à toute autre personne si l'Assuré en fait la demande par écrit. Le remboursement s'effectue en euros sur la base du taux de change en vigueur à la date du paiement.

## **2.9 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance aux personnes**

**Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :**

- **toutes interventions et/ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif ;**
- **les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement ;**
- **les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés ;**
- **les maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une consultation médicale ou d'une hospitalisation dans les 6 mois avant la date de demande d'assistance (sauf stipulation contraire) ;**



- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitements, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement ;
- les interruptions volontaires de grossesse ;
- la chirurgie esthétique ;
- les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les conséquences du défaut, de l'impossibilité ou des suites de vaccination ou de traitement nécessité ou imposé par un déplacement ou un voyage ;
- les transports répétitifs nécessités par l'état de santé de l'Assuré.

### Article 3. Garanties des frais médicaux

#### 3.1 Avance des frais médicaux

En cas d'Hospitalisation de l'Assuré à l'Etranger suite à une atteinte corporelle grave et que des frais d'Hospitalisation doivent être garantis pour son admission ou réglés pour sa sortie avant l'organisation du rapatriement, AXA Assistance procède à l'avance des frais médicaux et chirurgicaux prescrits par toute Autorité médicale à concurrence de 150 000 EUR.

L'entreprise ou l'établissement adhérent au présent Contrat s'engage à rembourser à AXA Assistance la totalité des sommes avancées dans un délai de 30 jours calculé à partir de la date de l'avance.

Des poursuites seront engagées si le remboursement des frais médicaux et chirurgicaux en cas d'Hospitalisation n'est pas effectué dans le délai prévu.

Un contact médical est établi au préalable entre le plateau médical d'AXA Assistance et le centre hospitalier afin de contrôler que les cas d'Hospitalisation ne figurent pas au cadre des exclusions.

#### 3.2 Garantie d'assurance de frais médicaux à l'Etranger

##### 3.2.1 Objet de la garantie

L'Assuré est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et d'Hospitalisation consécutifs à une Atteinte corporelle survenue et constatée à l'Etranger pendant la durée de validité des garanties, et restant à sa charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance habituelle ou collective dont il bénéficie.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, AXA Assistance rembourse au Bénéficiaire ces frais dans la limite du plafond garanti à condition qu'il communique :

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

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

##### 3.2.2 Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

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



## Assistance

- **La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une Autorité médicale et engagés à l'Etranger pendant la période de validité des garanties ;**
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord d'AXA Assistance matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à l'attention du Bénéficiaire ou de toute personne agissant en son nom, dès lors que le bien-fondé de sa demande est constaté ;
- En cas d'Hospitalisation, sauf en cas de Force Majeure, AXA Assistance doit être avisé de l'Hospitalisation du Bénéficiaire dans les 24 heures qui suivent la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation ;
- L'Assuré doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par AXA Assistance ;
- Dans tous les cas, le médecin que missionnera AXA Assistance doit pouvoir rendre visite au Bénéficiaire et avoir libre accès à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques ;
- La garantie cesse automatiquement à la date où AXA Assistance procède au rapatriement.

La prise en charge d'AXA Assistance se fait à concurrence de :

- 153 € TTC par Assuré et par an, pour les frais dentaires d'urgence
- 150 000 € TTC par Assuré et par an, pour les frais exposés à l'Etranger

Dans tous les cas, une franchise de 30 € TTC par dossier est appliquée.

### 3.2.3 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Frais médicaux et chirurgicaux à l'Etranger

**Les exclusions communes à toutes les garanties du présent Contrat et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables. En outre ne pourront donner lieu ni à l'avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais :**

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

### 3.2.4 Modalités d'application

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

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'Atteinte corporelle ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- une copie des ordonnances délivrées ;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;



## Assistance

- en cas d'Accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge ;
- en outre, il doit joindre sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical d'AXA Assistance, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat qu'AXA Assistance pourrait lui demander.

À défaut de fournir à AXA Assistance toutes ces pièces, elle ne pourra procéder au remboursement.

### Article 4. Garanties d'assistance Information / conseil

#### 4.1 Envoi de médicaments

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant le départ par le médecin traitant du pays de domicile de l'Assuré, AXA Assistance en fait la recherche en France.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles.

Cette prestation est acquise pour les demandes ponctuelles. En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin.

Le coût des médicaments reste à la charge de l'Assuré. Il s'engage à en rembourser le montant majoré des frais éventuels de dédouanement, dans un délai maximum de 30 jours calculé à partir de la date d'expédition.

### Article 5. Garanties d'assistance juridique à l'Etranger

#### 5.1 Avance de caution pénale

A l'Etranger, AXA Assistance procède à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour la libération de l'Assuré ou pour lui permettre d'éviter son incarcération.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place à concurrence de 15 000 euros maximum par événement.

L'Assuré est tenu de rembourser cette avance à AXA Assistance :

- dès restitution de la caution en cas de non-lieu ou d'acquiescement
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation
- dans tous les cas dans un délai de 30 jours à compter de la date de versement.

#### 5.2 Frais d'avocat

A l'Etranger, AXA Assistance prend en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de 5 000 euros maximum par événement.



## Article 6. Garantie d'assurance annulation de voyage

### 6.1 Objet et montant de la garantie

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de Voyage, dans la limite des montants facturés par Air CARAIBES en application du barème figurant aux conditions générales de vente d'Air CARAIBES.

### 6.2 Définitions spécifiques

#### 6.2.1 Accident corporel grave

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

#### 6.2.2 Maladie grave

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

#### 6.2.3 Activités sportives garanties

Désigne les activités sportives suivantes : badminton, baseball, basketball, canoë kayak (en parcours d'eaux vives jusqu'au niveau 2), cricket, football, hockey, kitesurf, netball, racquetball, pratique du roller, rounders, course, navigation (à moins de 20 miles des côtes), plongée sous-marine (à moins de 18 mètres de profondeur), squash, surf, tennis de table, tennis, trampoline, alpinisme (jusqu'à 4000 mètres d'altitude sans équipement d'escalade), volleyball, waterpolo, ski nautique, planche à voile, navigation de plaisance (à moins de 20 miles des côtes), zorbing, pêche, promenade en chameaux, promenade à dos d'éléphants, promenade à poney, randonnée à cheval, course d'orientation.

### 6.3 Limitation de la garantie

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

Le montant indemnisé ne peut excéder 1 500 EUR par Assuré.

### 6.4 Franchises

Une Franchise absolue de 30 EUR par Assuré est applicable, sauf dans le cas des faits générateurs visés aux paragraphes (M), (N) et (Q) de l'article 6.5 pour lesquels la Franchise est fixée à **20% du montant de l'indemnité avec un minimum de 30 EUR par Assuré.**

### 6.5 Evénements générateurs de la garantie

Il est précisé que pour l'application des faits générateurs Accident corporel grave et Décès, la survenance de ces Evénements garantis doit intervenir dans le cadre de la vie privée de l'Assuré, y compris lors de la pratique d'Activités sportives garanties (à l'exclusion des activités sportives non garanties).



## Assistance

- (A) En cas d'Accident corporel grave, Maladie grave ou de décès :
- de l'Assuré, de son conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, d'un de ses ascendants ou descendants y compris ceux n'étant pas à sa charge fiscale, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou brus, beaux-pères ou belles-mères, de son tuteur légal, quel que soit leur pays de Domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'Assuré ;
  - d'une personne handicapée vivant sous le même toit que l'Assuré.
- (B) En cas de contre-indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour le Voyage.
- (C) En cas de Dommages matériels importants, survenant au Domicile de l'Assuré ou à ses locaux professionnels ou à son exploitation agricole dont il est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, détruits à plus de 50 % et nécessitant impérativement le jour de son départ, sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires.
- (D) Si l'Assuré ou son conjoint doit être licencié pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de la souscription au présent contrat.
- (E) En cas de complication nette et imprévisible de l'état de grossesse de l'Assurée, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites.
- (F) En cas d'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale entraînant l'Hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs de l'Assuré.
- (G) En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par le Pôle Emploi devant débiter avant le retour de Voyage de l'Assuré, alors que ce dernier était inscrit au Pôle Emploi le jour de la souscription du présent contrat, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de son contrat de travail ou de son stage. La garantie ne s'applique pas aux missions (obtention, prolongation, renouvellement) fournies par une entreprise de travail temporaire.
- (H) En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie, si l'Assuré peut céder son Voyage à une autre personne, AXA Assistance prend en charge les frais du changement de nom de l'Assuré auprès de l'organisateur de voyage.
- (I) En cas d'Accident Corporel grave, Maladie Grave (y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du présent Contrat) ou de décès d'un remplaçant professionnel de l'Assuré ou de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs, désignés lors de l'inscription au Voyage.
- (J) En cas de décès ou d'Hospitalisation de plus de 48 heures consécutives d'un oncle ou tante, neveu, nièce de l'Assuré ou de ceux de son conjoint de droit ou de fait.
- (K) En cas de convocation de l'Assuré devant un tribunal en tant que témoin, juré d'Assises, attestée impérativement par un document officiel, à caractère imprévisible et non reportable pour une date se situant pendant son Voyage sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au jour de la souscription du présent contrat.
- (L) Si l'Assuré doit être convoqué à un examen universitaire de rattrapage pour une date se situant pendant la durée de son Voyage, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au jour de la souscription au présent Contrat.



## Assistance

- (M) En cas de modification ou de suppression par l'employeur de l'Assuré, de ses congés payés accordés précédemment à la souscription du présent Contrat, sous réserve que sa réservation de Voyage ait été effectuée postérieurement à l'octroi de la période de congés payés. **La Franchise est alors de 20% du montant de l'indemnisation avec un minimum de 30 EUR par assuré.** La garantie ne s'applique qu'aux collaborateurs salariés dont l'octroi et la suppression /modification desdits congés relève d'une autorité hiérarchique. La garantie n'est pas applicable aux responsables et aux représentants légaux d'une entreprise.
- (N) En cas de vol des papiers d'identité de l'Assuré ou de son titre de transport, indispensable à son Voyage, dans les 48 heures précédant son départ et empêchant l'Assuré de satisfaire aux formalités de police aux frontières. **La franchise est alors de 20% du montant de l'indemnisation avec un minimum de 30 EUR par assuré.**
- (O) En cas de Dommages graves survenant au véhicule de l'Assuré dans les 48 heures précédant son départ et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour lui permettre de se rendre à l'aéroport de départ.
- (P) En cas d'annulation du Voyage par un ou plusieurs autres Assurés indemnisés au titre de la présente garantie, lorsque ces personnes figurent sur le même bulletin d'inscription au Voyage que l'Assuré, conduisant ce dernier à voyager seul ou à deux.
- (Q) Garantie « Toutes causes » : la garantie est acquise si l'Assuré annule en raison d'un événement extérieur, imprévisible, irrésistible l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription au présent Contrat et la date de son départ. **La Franchise est alors de 20% du montant de l'indemnisation avec un minimum de 30 EUR par assuré.**

Les faits générateurs suivants dès lors qu'ils sont directement liés à la Covid-19 :

- En cas de Maladie grave y compris lorsque l'Assuré ou tout autre Bénéficiaire figurant au bulletin d'inscription au voyage a contracté la Covid 19 avant le départ ;
- Lorsque l'Assuré est soumis à une obligation de mise en quarantaine ou à une mesure de confinement avant le départ ;
- Si le Membre de la famille de l'Assuré chez qui il devait résider durant son séjour est mis en quarantaine ;
- Au départ, si l'accès à l'embarquement est refusé à l'Assuré à la suite d'un contrôle thermique (ou autre contrôle sanitaire) mis en place par les autorités ou le transporteur, la prise en charge est limitée aux prestations non remboursables dans la limite des montants fixés au tableau des garanties (à l'exclusion du billet de transport pour lequel l'accès a été refusé à l'Assuré) ;
- Lorsque la destination est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères du pays de domicile ou que l'entrée dans le pays de destination est sujet à restriction ou refusée par les autorités locales pour raisons sanitaires, à condition que la restriction n'ait pas été connue par l'Assuré à la date de l'inscription au voyage et/ou à la date de prise d'effet des garanties ;
- Lorsque l'Assuré est soumis à une obligation de mise en quarantaine à son arrivée dans le pays de destination ou à son retour dans le pays de domicile à la suite d'une décision des autorités publiques du pays de destination ou de domicile, à condition que les décisions de mise en quarantaine ne soient pas connues par l'Assuré au moment de l'inscription au voyage et/ou de la souscription au contrat d'assurance.



### 6.6 Procédure de déclaration

L'Assuré ou un de ses ayants droit, doit avertir Air CARAIBES de l'annulation dès la survenance de l'évènement garanti empêchant le départ.

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

L'Assuré doit aviser AXA Assistance dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre.

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro de contrat ;
- motif précis motivant l'annulation (maladie, accident, problème professionnel, etc.) ;
- la Confirmation de réservation de vol

Si le motif de cette annulation est une maladie ou un Accident corporel, l'Assuré ou ses ayants droit, doit en outre communiquer dans les 10 jours suivant le sinistre, sous pli confidentiel au Directeur Médical d'AXA Assistance, le certificat médical initial précisant la date et la nature de la maladie ou de l'accident.

AXA Assistance adressera à l'attention de l'Assuré ou à celle de ses ayants droit, le dossier à constituer.

Celui-ci devra être complété et envoyé à AXA Assistance en joignant la copie du contrat et tous les documents demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice (bulletin d'inscription, original de la facture des frais d'annulation, originaux des titres de transport).

### 6.7 Remboursement

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

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

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

**Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclues les annulations consécutives à l'un des évènements ou circonstances suivants :**

- **les événements survenus entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription au présent Contrat ;**
- **les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une Hospitalisation entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription au présent Contrat ;**
- **les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause ;**
- **l'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale n'entraînant pas d'Hospitalisation ou une Hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs de l'Assuré ;**



- les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications ;
- les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro ;
- les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation ;
- les annulations ayant pour origine la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au Voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie ;
- le retard dans l'obtention d'un visa ;
- le refus d'embarquer sur le vol initialement prévu
- l'annulation liée à des restrictions de voyage résultant directement d'une déclaration de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé ou d'un événement connu au moment de l'achat du séjour, cette exclusion étant également applicable en cas d'option « Autres causes » ;
- l'annulation liée à une Maladie sans justificatif médical émis par un médecin ;
- le remboursement de tout ou partie du voyage ayant fait l'objet ou pouvant faire l'objet d'un remboursement total ou partiel de la part de l'organisateur du voyage, du tour opérateur, compagnie de transport ou établissement bancaire auprès duquel l'Assuré détient une carte de crédit, et ce, quel que soit le mode de remboursement (virement, cash, à-valoir, voucher...) ;
- les circonstances connues de l'Assuré avant son inscription au voyage ou la souscription de son contrat d'assurance pour lesquelles il pouvait raisonnablement s'attendre à une annulation de son voyage ;
- toutes circonstances autres que celles listées dans ce qui est couvert au titre de la garantie.

## Article 7. Assurance interruption de séjour

### 7.1 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des prestations terrestres achetées et non consommées à la suite d'une interruption du Séjour de l'Assuré rendue nécessaire par la réalisation d'un événement fortuit garanti (visé à l'article 7.3 ci-après).

### 7.2 Montant de l'indemnisation et plafond de garantie

L'indemnisation est calculée à compter du jour qui suit la libération totale des prestations assurées et est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés.

Le montant indemnisé ne peut excéder 1 000 € par Assuré.

**La franchise est de 30 € par assuré.**

### 7.3 Evènements fortuits garantis

Pour bénéficier de cette indemnisation, l'interruption du séjour signifiée à l'organisateur de séjour doit avoir pour motivation la survenance postérieure à l'arrivée de l'Assuré sur le lieu du Séjour, d'un des événements suivants :

- le rapatriement médical au titre de la garantie « 2.1 Rapatriement médical » ;
- le rapatriement au titre des garanties « 2.5 Rapatriement en cas de décès » ;
- l'interruption prématurée du voyage de l'Assuré en lien direct avec une épidémie de Covid-19 dans le pays de destination, seulement sur demande officielle et expresse



des autorités locales ou du pays de domicile de quitter le pays et à condition qu'aucune restriction de voyager dans ce pays n'ait été connue de l'Assuré au moment de l'inscription au voyage et/ou de la souscription du contrat d'assurance.

#### **7.4 Procédure de déclaration de sinistre**

##### 7.4.1 Eléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- le numéro du contrat ;
- la date, les causes et les circonstances à l'origine de l'interruption du Séjour.

##### 7.4.2 Eléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

AXA Assistance adressera à l'attention de l'Assuré ou à celle de l'un de ses ayants droit, le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra être retourné complété des éléments suivants :

- nom et coordonnées et numéro de dossier de la société d'assistance ayant organisé le rapatriement ;
- le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'Atteinte corporelle, sous pli confidentiel au Directeur Médical d'AXA Assistance, ou suivant le cas, le certificat de décès, le constat des autorités de police, le rapport d'expertise ;
- l'original de la facture initiale acquittée délivrée lors de l'inscription au séjour.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, aux frais d'AXA Assistance, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception

**AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.**

#### **7.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Interruption de séjour**

**Les exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicales sont applicables ainsi que les exclusions communes à toutes les garanties du présent contrat, en outre sont exclus :**

- **Les frais de transport y compris le Titre de transport aérien,**
- **L'interruption liée à des restrictions de voyage résultants directement d'une déclaration de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé ou d'un événement connu au moment de l'achat du séjour,**
- **Les demandes de remboursement de tout ou partie du voyage ayant fait l'objet ou pouvant faire l'objet d'un remboursement total ou partiel de la part de l'organisateur du voyage, tour opérateur, compagnie de transport conformément à la réglementation applicable ou établissement bancaire auprès duquel l'Assuré détient une carte de crédit, et ce, quel que soit le mode de remboursement (virement, cash, à-valoir, voucher, ...),**
- **Les circonstances connues de l'Assuré avant son inscription au voyage ou la souscription de son contrat d'assurance pour lesquelles il pouvait raisonnablement s'attendre à une interruption de son voyage,**
- **Toutes circonstances autres que celles listées dans ce qui est couvert au titre de la garantie.**

#### **7.6 Indemnité**

L'indemnisation est adressée directement à l'Assuré ou à ses ayants droit ou à toute autre personne si l'Assuré en fait la demande par écrit.



## Article 8. Garantie d'assurance bagages

### 8.1 Perte, vol ou détérioration de Bagages

#### 8.1.1 Objet

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

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

#### 8.1.2 Définitions

##### (a) Bagages

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

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

##### (b) Objets de valeur

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

##### (c) Objets précieux

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

Les objets acquis au cours du Voyage.

Les souvenirs, objets et effets personnels.

#### 8.1.3 Montant de la garantie

La prise en charge par Assuré et par Voyage se fait à concurrence de 2 000 EUR par Assuré.

Les objets de valeur et les objets précieux ne sont couverts qu'à hauteur de 1 000 EUR.

Les objets acquis au cours du Voyage sont couverts à hauteur de 400 EUR.

#### 8.1.4 Franchise

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

#### 8.1.5 Evènements générateurs

Sont garantis :

- A. La perte ou la destruction de bagages, ou des objets acquis au cours du Voyage pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyageur lors des transports et transferts organisés.
- B. Les vols de bagages ou des objets acquis au cours du Voyage commis avec effraction dans tout véhicule fermé à clé et clos et en tout état de cause commis entre 7 heures du matin et 21 heures le soir (heure locale).



## Assistance

- C. En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les bagages, ou les objets acquis au cours du Voyage soient sous la surveillance directe de l'Assuré, dans sa chambre ou remisés dans une consigne individuelle.
- D. Les objets précieux sont uniquement garantis contre le vol et seulement quand ils sont portés par l'Assuré ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de sa chambre ou dans le coffre de son hôtel.

### 8.1.6 Procédure de déclaration

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de Force Majeure, l'Assuré doit avertir le Service Gestion des Règlements d'AXA Assistance et faire sa déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage.**

L'Assuré peut contacter AXA Assistance :

- soit par téléphone au +33(0)1 70 79 07 65 ;
- soit par e-mail : [serviceclient@axa-assistance.com](mailto:serviceclient@axa-assistance.com) ;
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception, adressé à :

AXA Assistance  
ATI France  
C/Tarragona N°161  
0814 Barcelona, Espana

Passé ce délai, si AXA Assistance subit un quelconque préjudice du fait de la déclaration tardive de l'Assuré, ce dernier perd tout droit à indemnité.

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

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de soumettre l'Assuré, aux frais d'AXA Assistance, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.

AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

#### **La déclaration doit comporter les informations suivantes :**

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

#### **L'Assuré doit également fournir :**

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



### Récupération des bagages volés ou perdus

En cas de récupération de tout ou partie d'objets volés ou perdus, à quelque époque que ce soit, l'Assuré doit en aviser immédiatement AXA Assistance.

Si la récupération a lieu :

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

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

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

#### 8.1.7 Indemnisation

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

L'indemnité est calculée :

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

#### 8.1.8 Exclusions spécifiques à la garantie assurance bagages et objets acquis au cours du Voyage

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

- **les vols et destructions de bagages survenant au Domicile de l'Assuré ;**
- **les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, titres de transport, documents, papiers d'affaires, cartes magnétiques, cartes de crédit, passeports et autres pièces d'identité ;**
- **le matériel à caractère professionnel ;**
- **les parfums, denrées périssables, cigarettes, cigares, vins, alcools et spiritueux et d'une manière générale les produits alimentaires ;**
- **les médicaments ;**
- **les prothèses de toute nature, appareillage, lunettes et verres de contact, matériel médical, sauf s'ils sont détériorés dans le cadre d'un Accident corporel grave ;**
- **les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant pas les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé ;**



- les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques ;
- les autoradios ;
- les tableaux, objets d'art et de fabrication artisanale, les antiquités et les instruments de musique;
- les CD, jeux vidéo et leurs accessoires ;
- tout matériel de sport à l'exception des fusils et des clubs de golf ;
- les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou hôtelier ;
- les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants ;
- les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine ;
- la destruction due à l'influence de la température ou de la lumière ou résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés ;
- la détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches ;
- la détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol ;
- tout préjudice commis par le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions ;
- la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

## Article 9. Garantie retour impossible

### 9.1 Définitions spécifiques

- « **Perturbation des transports** » : Incapacité du transporteur à quitter l'aéroport de départ à la date et l'heure prévue sur le Titre de transport aérien, à la suite d'un événement garanti.
- « **Evènements garantis** » : Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade et activité volcanique.

### 9.2 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des frais supplémentaires que l'Assuré a engagés à la suite d'une perturbation des transports et pour lesquels il n'a obtenu aucun remboursement de la part du transporteur de l'organisateur de séjour.

### 9.3 Date d'effet et durée

La garantie prend effet à la date d'enregistrement sur le vol aérien au départ et cesse automatiquement ses effets à la date de retour de l'Assuré à son Domicile, avec un maximum de 90 jours consécutifs.



#### 9.4 Conditions de la garantie et plafond de prise en charge

##### Retour impossible

Lorsque le transport public de voyageurs sur lequel l'Assuré a une réservation est annulé, rerouté ou subit un retard de plus de 12 heures suivant l'heure indiquée sur le billet, en raison de Perturbation des transports et s'il doit prolonger son Séjour sur place ou prendre de nouvelles dispositions pour rejoindre son pays de domicile, AXA Assistance prend en charge, **dans la limite de 150 € par nuit et par Assuré dans la limite de trois (3) nuits maximum**, les frais supplémentaires de transport et d'hébergement qui n'auront pas pu vous être remboursés par ailleurs. Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée.

#### 9.5 Exclusions spécifiques à la garantie retour impossible

**Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables sauf celles relatives aux Catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la garantie « Retour impossible ».**

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

- **les taxes de l'aéroport de départ ;**
- **les billets réglés avec des « miles » acquis grâce à un programme de fidélité;**
- **les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point ;**
- **les frais que l'Assuré a engagés pour lesquels il a reçu ou va recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraichissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de voyages, du tour-opérateur ou des émetteurs de carte de paiement ;**
- **les frais de transport ou d'hébergement que l'Assuré a engagés dès lors que le transporteur lui a offert une alternative et qu'il l'a refusée ;**
- **les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.**

#### 9.6 Procédure de déclaration de sinistre

##### 9.6.1 Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- le numéro du contrat ;
- les dates de départ et de retour du Séjour ;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre.

##### 9.6.2 Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

AXA Assistance adressera à l'attention de l'Assuré ou à celle de l'un de ses ayants droit, le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra être retourné complété des éléments suivants :

- **si l'Assuré manque une correspondance** : l'attestation du transport public de voyageurs ou de son représentant précisant le motif et la durée du retard, l'heure initialement prévue d'arrivée à l'aéroport de correspondance, l'heure initialement prévue de départ du vol de correspondance, l'heure effective d'arrivée à l'aéroport de correspondance ;



- **si le trajet est annulé** : la confirmation écrite de l'annulation et de son motif établie par le transport public de voyageurs ou son représentant ;
- **si le vol est retardé ou rerouté** : une attestation du transport public de voyageur ou de son représentant précisant le motif et la durée du retard ainsi que l'heure initiale prévue du départ et l'heure effective du départ ;

Et dans tous les cas :

- une copie du courrier mentionnant le refus d'indemnisation des frais dont l'Assuré peut bénéficier par ailleurs (transporteur, tour-opérateur ou agence de voyages, émetteur de cartes de paiement, ...) ou une copie des justificatifs des frais pris en charge par ces organismes ;
- l'original du Titre de transport aérien ;
- l'original du Titre de transport aérien non utilisé, le cas échéant ;
- la confirmation de réservation et la facture d'annulation Air CARAIBES ;
- les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

**AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.**

## **9.7 Remboursement**

Le remboursement est adressé directement à l'Assuré ou à ses ayant droit ou à toute personne si l'Assuré en fait la demande par écrit.

## **Article 10. Garantie d'assurance individuelle Accident**

### **10.1 Objet de la garantie**

Cette garantie a pour objet le versement à Votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit d'un capital en cas d'Accident survenu pendant Votre Séjour à l'Etranger et ayant entraîné une invalidité permanente totale ou partielle constatée dans un délai de 6 mois à compter de l'Accident ou Votre décès dans les 24 mois suivant l'Accident.

### **10.2 Définitions spécifiques**

#### 1. Accident

Lésion consécutive à une atteinte corporelle, provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure et indépendante de Votre volonté.

**Ne sont pas considérés comme des Accidents : les hernies discales ou autres hernies, les lumbagos, sciatiques et affections dites « tours de reins », les infarctus, les affections coronariennes, les ruptures d'anévrismes, les embolies cérébrales, les hémorragies méningées, les névrites atteignant un nerf de la région traumatisée.**

#### 2. Bénéficiaire

Le capital décès est versé au conjoint de droit ou de fait de l'Assuré ou toute personne qui lui ait liée par un Pacs, à défaut les enfants nés ou à naître, vivants ou représentés de l'Assuré ou de toute autre personne désignée, à défaut les héritiers ou ayants droit de l'Assuré ou d'un Bénéficiaire prédécédé.



### 3. Consolidation

Moment à partir duquel les lésions se sont stabilisées et ont pris un caractère permanent tel qu'un traitement n'est plus nécessaire, si ce n'est pour éviter une aggravation et qu'il devient possible d'apprécier un certain degré d'incapacité fonctionnelle permanente réalisant un préjudice définitif.

### 4. Invalidité permanente

Perte définitive, totale ou partielle, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage par référence au barème d'évaluation des taux d'invalidité résultant d'un Accident, annexé au Code de la sécurité sociale (Annexe I à l'article R.434-35 dudit code) et est établie par expertise médicale.

## 10.3 Montant de la garantie

### a) En cas de décès consécutif à un Accident :

Le montant du capital garanti est fixé :

- **15 000 euros maximum** par Assuré décédé pour les Assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans au moment de l'Accident ;
- **8 000 euros maximum** par Assuré décédé pour les Assurés âgés de moins de 16 ans et de plus de 70 ans au moment de l'Accident ;

Le capital est versé aux héritiers légaux.

### b) En cas d'Invalidité permanente :

Nous désignons un médecin-expert qui organise une expertise afin de déterminer, après consolidation de Votre état et au plus tard dans un délai de trois (3) ans à compter de la date de l'Accident, Votre taux d'invalidité, par référence au barème de la Sécurité Sociale défini à l'Annexe 1 à l'article R434-35 du Code de la sécurité sociale. Le montant du capital alloué dépend du taux d'Invalidité permanente constaté pendant les six (6) mois suivant l'Accident.

Le taux d'invalidité minimum pris en considération pour prétendre au bénéfice de la présente garantie est fixé à 10%.

Le montant de l'indemnisation est égal au produit des termes suivants :

- Le taux d'Invalidité permanente déterminé par le barème ci-dessous, ce taux étant estimé en fonction de la capacité existant à la date d'admission à l'assurance ;
- Le montant du capital assuré, c'est-à-dire :
  - **15 000 euros maximum** par Assuré pour les Assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans au moment de l'Accident ;
  - **8 000 euros maximum** par Assuré pour les Assurés âgés de moins de 16 ans et de plus de 70 ans au moment de l'Accident ;

Pour les infirmités multiples provenant soit d'un même Accident, soit d'Accidents successifs, chaque infirmité partielle est appréciée isolément sans que, toutefois, l'addition des taux d'infirmité partielle concernant le même membre ou le même organe puisse excéder le taux résultant de sa perte totale. En tout état de cause, la somme globale des infirmités partielles est limitée à 100%, le capital global ou le dernier capital partiel étant calculés en conséquence.

c) Non cumul

Le capital décès et l'Indemnité invalidité permanente constituent une seule et même garantie : la garantie individuelle Accident. En conséquence, en cas de décès consécutif à l'Accident après reconnaissance d'une Invalidité permanente consécutive au même Accident, les indemnités versées ou dues par Nous au titre de l'invalidité permanente viennent en déduction de celles dues en cas de décès.

d) Engagement maximum : plafond de garantie par événement

Dans le cas où la garantie s'exercerait en faveur de plusieurs Assurés victimes d'un même événement, Notre engagement maximum ne pourra excéder 2 500 000 EUR pour l'ensemble des indemnités dues au titre des capitaux décès et invalidité permanente. Les indemnités dues seront alors réduites et réglées proportionnellement.

e) Modalités d'application et justificatifs requis

Vous, ou l'un de Vos ayants droit, devez Nous déclarer le sinistre dans les 30 jours suivant la date de l'Accident ou celle à laquelle Vous en avez eu connaissance, à l'adresse :

AXA Assistance  
ATI France  
C/Tarragona N°161  
0814 Barcelona, Espana

La déclaration doit comporter les éléments suivants :

- Vos nom, prénom et adresse des auteurs du sinistre et des éventuels témoins ;
- Le numéro du Contrat ;
- Toute information ou document nécessaire à la connaissance des faits, à la nature, aux circonstances, à la date et au lieu de l'Accident ;
- Une copie de l'acte de naissance ;
- Une copie d'une pièce d'identité permettant d'attester de la qualité d'Assuré,
- En cas de décès : tout document permettant d'attester de la qualité de bénéficiaire du capital décès accidentel (copie de pièce d'identité, Pacte Civil de solidarité, livret de famille, etc.) ;
- En cas d'invalidité : la notification définitive de l'attribution de pension d'invalidité ou de rente d'invalidité, délivrée par la Sécurité sociale au moment de l'ouverture des droits ;
- Le cas échéant : l'acte de décès ;
- Sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical d'AXA Assistance :
  - Le bulletin d'hospitalisation et le certificat médical comportant la date du premier acte médical, la description détaillée de la nature des blessures et des soins, ainsi que les conséquences qui peuvent en découler ;
  - En cas d'invalidité : le certificat de consolidation ;
- De manière générale, Vous devez Nous transmettre toute correspondance ou pièce de procédure qui intéresserait le sinistre.

Outre ces pièces, Nous nous réservons le droit de demander toute pièce complémentaire jugée nécessaire.



Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans la présente garantie entraîne la déchéance de la présente garantie.

#### 1. Capital décès accidentel

Le capital décès est versé dans les 60 jours suivants la réception de toutes les pièces justificatives nécessaires. Le paiement s'effectuera en euros.

#### 2. Capital Invalidité permanente

A tout moment, Nous nous réservons le droit de nommer le médecin expert de Notre choix, lequel aura pour mission de constater que Votre état de santé rentre dans le cadre de la présente garantie. Votre refus entraîne la déchéance de la présente garantie.

Notre médecin pourra Vous demander tout document qu'il jugera nécessaire à l'analyse de Votre état de santé.

L'indemnisation Invalidité permanente Vous est versée dans les 60 jours suivant la réception de toutes les pièces justificatives nécessaires. Le paiement s'effectuera en euros.

A Votre demande, si Nous ne sommes par parvenu à un accord sur le taux d'invalidité définitif ou si la consolidation n'est pas survenue à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de la date de déclaration du sinistre, des acomptes peuvent Vous être versés.

### **10.4 Subrogation**

Après le paiement des sommes assurées en cas de décès accidentel, aucun recours n'est possible contre le responsable du sinistre, conformément à l'article L131-2 du code des assurances.

Après le paiement des sommes assurées en cas d'Invalidité permanente, Nous bénéficions d'un recours subrogatoire de plein droit à l'encontre du responsable du sinistre dès lors que les sommes allouées ont un caractère indemnitaire.

### **10.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Individuelle Accident :**

**Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables. En outre, sont également exclus :**

- **L'état antérieur de l'Assuré ;**
- **les Accidents survenus pendant la vie professionnelle pour des :**
  - **pilotes d'aéronefs ou personnels navigant,**
  - **travailleurs sur plateformes pétrolières ou gazières,**
  - **humanitaires.**

**De plus, sont exclus les conséquences :**

- **du suicide ou la tentative de suicide ;**
- **d'un Accident subi à l'occasion d'un déplacement ou Séjour dans une des régions ou un des pays déconseillés par le ministère des affaires étrangères ;**
- **d'un traitement esthétique et/ou d'opération de chirurgie esthétique non-consécutif à un Accident garanti ainsi que leurs suites et conséquences ;**



- de la pratique des activités suivantes :
- plongeon, base jump ;
- acrobaties aériennes, parachutisme, ULM, deltaplane, parapente, planeur ou engins similaires ;
- activités d'escalade sans l'aide d'un équipement spécialisé et de cordages, highline ;
- essais, entraînements ou participation à des épreuves ou compétitions comportant l'utilisation de véhicules ou embarcations à moteur ;
- sports en compétition ;
- sports professionnels ;
- sports ou activités utilisant les armes à feu ;
- tentatives de records, paris de toute nature ;
- séjours de loisir sportifs, les raids et expéditions ou toute activité sportive constituant le motif principal du Séjour
- de cure de toute nature ;
- de la négligence, du défaut de soins ou de l'usage de soins empiriques sans contrôle médical (sauf cas de Force Majeure) ;
- d'affections neurologiques, psychiatriques ou psychologiques.

Enfin, sont exclus les Accidents survenus Irak, Somalie, Afghanistan, Cuba, Crimée, Biélorussie et Sébastopol, Syrie, Venezuela et Corée du Nord.

## Article 11. Responsabilité Civile

*Tout Bénéficiaire du Contrat d'assistance et d'assurance en vigueur sur lequel est adjointe la garantie sélectionnée ci-après est Assuré dans les termes et conditions définies dans ce contrat d'assurance.*

### 11.1 Définitions spécifiques à la garantie Responsabilité Civile

#### 11.1.1 Assuré

L'Assuré, défini à l'Article 1. « Définitions » du présent Contrat, et toute personne dont il est civilement responsable en vertu du droit commun.

#### 11.1.2 Activités sportives garanties

Désigne les activités sportives suivantes : badminton, baseball, basketball, canoë kayak (en parcours d'eaux vives jusqu'au niveau 2), cricket, football, hockey, kitesurf, netball, racquetball, pratique du roller, rounders, course, navigation ( à moins de 20 miles des côtes), plongée sous-marine (à moins de 18 mètres de profondeur), squash, surf, tennis de table, tennis, trampoline, alpinisme (jusqu'à 4000 mètres d'altitude sans équipement d'escalade), volleyball, waterpolo, ski nautique, planche à voile, navigation de plaisance ( à moins de 20 miles des côtes), zorbing, pêche, promenade en chameaux, promenade à dos d'éléphants, promenade à poney, randonnée à cheval, course d'orientation.

#### 11.1.3 Dégâts des eaux

Toute fuite accidentelle, débordement de conduites non souterraines et de tout appareil à effet d'eau.

#### 11.1.4 Domicile

Il est situé en Union Européenne.



#### 11.1.5 Dommmage corporel

Toute atteinte à l'intégrité physique des personnes.

#### 11.1.6 Dommmage immatériel consécutif

Tout dommage autre que corporel ou matériel qui est la conséquence directe des Dommages corporels ou matériels garantis.

#### 11.1.7 Dommmage matériel

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou d'une substance ; toute atteinte physique à des animaux.

### **Le vol n'est pas assimilé à un dommage matériel.**

#### 11.1.8 Explosion

L'action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeurs.

#### 11.1.9 Fait dommageable

Par Fait dommageable, on entend le fait, l'acte ou l'évènement à l'origine des Dommages subis par la victime.

#### 11.1.10 Incendie

La combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

#### 11.1.11 Litige

La situation conflictuelle ou différend qui conduit l'Assuré à faire valoir un droit, ou à se défendre devant une juridiction, répondant aux conditions de la garantie « Défense pénale et Recours ».

#### 11.1.12 Séjour

Tout déplacement réalisé à titre privé ou professionnel soit dans un bâtiment d'habitation construit et couvert en matériaux durs, soit dans un camping, soit dans une chambre d'hôtel ou une pension, occupé à titre temporaire.

#### 11.1.13 Sinistre

Ensemble des Dommages imputables à un même fait générateur, de nature à entraîner l'application de la présente garantie.

#### 11.1.14 Tiers

Toute personne autre que l'Assuré.

#### 11.1.15 Voyage

Parcours à titre privé ou professionnel, du lieu de Domicile au lieu de Séjour et vice-versa.

## **11.2 Responsabilité Civile vie privée**

#### 11.2.1 Objet de la garantie

La garantie couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peuvent lui incomber à l'Étranger, en application de la législation ou de la jurisprudence du pays dans lequel il se trouve, en raison des Dommages corporels, matériels, et immatériels consécutifs, résultant d'un accident survenu au cours de sa vie privée et causés à un tiers par son propre fait, le fait des choses ou des animaux dont il a la garde.

**Toutefois, la présente garantie ne peut en aucune manière se substituer à celle qui, à l'Étranger, serait à souscrire, conformément à la législation locale en vigueur, auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.**



### 11.2.2 Montant de la garantie

La garantie est accordée dans la limite des plafonds figurant dans le tableau ci-après, étant entendu que la limite par sinistre constitue le montant maximum garanti pour un même événement, tous Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs confondus et ce quel que soit le nombre de victimes.

Lorsqu'un même sinistre met en jeu simultanément différentes garanties, l'engagement maximum de l'Assureur n'excède pas pour l'ensemble des Dommages le plus élevé des montants prévus pour ces garanties.

<b>Nature des garanties</b>	<b>Limites des garanties par sinistre</b>	<b>Franchise par sinistre</b>
<b>Tous Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs confondus</b>	<b>4 500 000 EUR</b>	
<b>Dont :</b>		
• <b>Dommages corporels autres que ceux survenus aux USA/CANADA</b>	<b>4 500 000 EUR</b>	<b>Néant</b>
• <b>Dommages corporels survenus aux USA/CANADA</b>	<b>1 000 000 EUR</b>	<b>Néant</b>
<b>Dommages matériels et immatériels consécutifs</b>	<b>45 000 EUR</b>	<b>150 EUR</b>

Il est précisé que ces montants interviendront :

- en excédent des montants de garanties du contrat Responsabilité Civile dont l'Assuré bénéficie par ailleurs,
- au 1<sup>er</sup> euro lorsque les garanties en nature font défaut au titre du contrat Responsabilité Civile dont l'Assuré bénéficie par ailleurs ou lorsque l'Assuré ne bénéficie d'aucun contrat par ailleurs.

### 11.3 Défense et recours

#### 11.3.1 Défense des intérêts civils

Cette garantie a pour objet, à l'Étranger :

- la défense de l'Assuré devant toute juridiction en raison de poursuites ou réclamations susceptibles de mettre en jeu la responsabilité civile du présent Contrat,
- et la prise en charge des frais de justice et des honoraires d'un mandataire saisi d'un commun accord en cas d'action judiciaire.

L'Assureur intervient lorsque le litige dépasse le seuil d'intervention défini à l'article 11.3.4 « Montant de la garantie défense et recours » et dans la limite des plafonds définis au même article.

Ne sont pas garanties :



- les actions en défense qui ne seraient pas liées aux activités et aux risques garantis ;
- les actions de nature pénales, sauf application de l'article 11.3.2 « Défense pénale et recours » ci-après.
- Lorsque l'action s'exerce en même temps dans l'intérêt de l'Assureur, c'est-à-dire, lorsque des Dommages sont garantis au titre du présent contrat et sont supérieurs à la Franchise indiquée à l'article « Montant de la garantie défense et recours ».

#### 11.3.2 Défense pénale et recours

##### (a) Défense pénale

La garantie s'applique à la prise en charge et à l'organisation de la défense de l'Assuré, lorsqu'il est cité pénalement devant une juridiction d'un des pays où la garantie s'exerce, et que cette citation porte sur des Dommages garantis au titre du présent contrat et supérieurs au seuil d'intervention.

L'Assureur s'engage à assumer la défense de l'Assuré dans les mêmes conditions et limites que pour la défense civile prévue au paragraphe ci-dessus.

##### (b) Recours

L'Assureur présente une réclamation auprès d'un tiers responsable en vue d'obtenir la réparation à l'amiable du préjudice de l'Assuré consécutif à un événement garanti par le présent Contrat, dans la mesure où le montant du litige excède le seuil d'intervention défini à l'article 11.3.4 « Montant de la garantie défense et recours ».

#### 11.3.3 Prestations fournies et frais pris en charge

A l'occasion de la survenance d'un litige garanti, l'Assureur s'engage à :

- fournir à l'Assuré, après examen de l'affaire, tout conseil sur l'étendue de ses droits et la façon de présenter sa demande ou d'organiser sa défense ;
- procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin au litige à l'amiable ;
- faire défendre en justice les intérêts de l'Assuré et suivre l'exécution de la décision obtenue.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat pour transiger le litige, assister ou représenter l'Assuré en justice ce dernier peut :

- soit confier ses intérêts à l'avocat de son choix,
- soit donner mandat à l'Assureur pour désigner l'avocat chargé de défendre ses intérêts

Par ailleurs l'Assuré a la liberté de choisir son avocat chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre lui-même et l'Assureur.

A l'occasion de la survenance d'un litige garanti l'Assureur prend en charge dans la limite du plafond figurant au paragraphe ci-dessous.

- les frais de constitution de dossiers tels que frais d'enquêtes, coûts de procès-verbaux de police ou de constats d'huissier engagés par l'Assureur ou avec son accord ;
- les honoraires d'experts ou de techniciens désignés par l'Assureur ou choisis avec son accord ;
- les frais taxables et émoluments d'avocats, d'avoués et d'auxiliaires de justice, ainsi que les autres dépens taxables ;
- les honoraires et frais non taxables d'avocats dans les conditions ci-après :



## Assistance

- lorsque l'Assuré confie la défense de ses intérêts à l'avocat de son choix, les honoraires et les frais non taxables sont fixés d'un commun accord entre l'avocat et l'Assuré. L'Assureur, à condition que l'Assuré l'ait informé dans les conditions prévues par le paragraphe « Information de l'Assureur », prend en charge les frais et les honoraires engagés par l'Assuré sur présentation des factures acquittées accompagnées de la décision rendue ou du protocole de transaction signé par les parties au litige, dans la limite du plafond indiqué à l'article 11.3.4 « Montant de la garantie défense et recours ». Ce plafond comprend les frais divers (déplacement, secrétariat, photocopies) et taxes.
- En cas de paiement par l'Assuré d'une première provision à l'avocat de son choix, l'Assureur s'engage, dans la limite de ladite provision, à faire une avance à l'Assuré, le solde étant réglé selon les modalités prévues en cas de libre choix de l'avocat.

### 11.3.4 Montant de la garantie défense et recours

Nature des garanties	Limites des garanties	Seuil d'intervention
Défense et recours	20 000 EUR par litige	380 EUR par litige

### 11.3.5 Modalités d'applications spécifiques à la garantie défense et recours

L'Assuré doit déclarer le litige à l'Assureur dans les 5 jours suivants l'évènement, en lui précisant les références de son contrat et l'existence éventuelle d'autres contrats couvrant le même risque.

Cette déclaration doit être faite à l'Assureur par écrit, de préférence par lettre recommandée, et être accompagnée de tous les renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier.

L'Assuré doit transmettre à l'Assureur, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissier, citations et pièces de procédure qui lui seraient adressés, remis ou signifiés.

Par ailleurs, afin de permettre à l'Assureur de donner son avis sur l'opportunité de transiger ou d'engager une instance judiciaire, l'Assuré doit, sous peine de non-garantie :

- déclarer le litige à l'Assureur avant de confier ses intérêts à un avocat,
- informer l'Assureur à chaque nouvelle étape de la procédure.

Une fois informé de l'ensemble des données du litige ainsi qu'à toute étape du règlement de ce dernier, l'Assureur fait connaître son avis sur l'opportunité de transiger, d'engager ou de poursuivre une instance judiciaire, en demande comme en défense, les cas de désaccord étant réglés selon les modalités prévues à l'article 11.5 « Règlement des cas de désaccord » ci-après.

Lorsque l'Assuré fait de mauvaise foi des déclarations inexactes sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tout élément pouvant servir à la solution d'un litige, l'Assuré est entièrement déchu de tout droit à la garantie pour le litige considéré.

## 11.4 Subrogation

L'Assureur est subrogé dans les droits de l'Assuré selon les dispositions prévues à l'Article L 121-12 du Code des assurances, notamment pour le recouvrement des sommes allouées à l'Assuré par les tribunaux au titre des dépens et des Articles 700 du nouveau Code de procédure civile, 475-1 du Code de procédure pénale ou L 761-1 du Code de justice administrative, dans la limite des sommes qu'elle a payées directement à l'Assuré, ou dans l'intérêt de celui-ci.



### 11.5 Règlement des cas de désaccord

En cas de désaccord entre l'Assuré et l'Assureur portant sur le fondement du droit de l'Assuré ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, cette difficulté peut être soumise, à la demande de l'Assuré, à l'appréciation d'un conciliateur désigné d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur à moins que le président du Tribunal n'en décide autrement lorsque l'Assuré a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si, contrairement à l'avis de l'Assureur ou éventuellement à celui du conciliateur, l'Assuré engage à ses frais une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle qui avait été proposée par l'Assureur ou le conciliateur, l'Assureur prend en charge dans la limite du plafond global d'assurance, les frais et honoraires exposés par l'Assuré pour cette procédure.

### 11.6 Modalité d'application des garanties Responsabilité Civile

#### 11.6.1 Déclaration de sinistre

L'Assuré s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir tous Dommages susceptibles de mettre en jeu les garanties du contrat.

Il doit :

- déclarer à l'Assureur, par écrit ou oralement contre récépissé, tout sinistre dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date où il en a eu connaissance. **S'il ne respecte pas ce délai l'Assureur est en droit d'invoquer la déchéance de la garantie pour ce sinistre s'il établit que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice ;**
- la déchéance ne peut toutefois être opposée dans les cas où le retard est dû à un cas de Force Majeure ;
- fournir à l'Assureur les nom et adresse de l'auteur du sinistre, des victimes et si possible des témoins, ainsi que tout autre renseignement et tout document nécessaire pour connaître exactement les faits, la nature et l'étendue des Dommages et déterminer les responsabilités encourues et les garanties applicables du présent contrat ;
- informer l'Assureur dès réception de toute lettre, réclamation, pièces de procédure intéressant le sinistre et lui transmettre les documents correspondants ;
- prendre toutes les dispositions de nature à faire cesser la cause du sinistre et à en réduire les conséquences.

**Si l'Assuré ne respecte pas ces obligations - sauf cas de Force Majeure - l'Assureur est en droit de mettre à sa charge une indemnité proportionnée au préjudice qui en résultera pour lui.**

**Si intentionnellement l'Assuré fait une fausse déclaration sur la nature, les causes, les circonstances et conséquences d'un sinistre, l'Assureur est en droit d'invoquer la déchéance de la garantie pour ce sinistre.**

#### 11.6.2 Instruction et règlement des sinistres

##### (a) En cas de transaction

L'Assureur a seul le droit de transiger avec le tiers lésé.

Aucune reconnaissance de responsabilité ni aucune transaction intervenue en dehors de lui ne lui sont opposables.



(b) En cas d'actions judiciaires

L'Assureur assume la défense de l'Assuré, dirige le procès et a le libre exercice des voies de recours, y compris devant la juridiction répressive lorsque la ou les victimes n'ont pas été désintéressées.

Il ne pourra toutefois, devant les juridictions répressives, exercer les voies de recours qu'avec l'accord de la personne assurée civilement responsable si celle-ci est citée comme prévue. Il sera dispensé de cet accord si ne sont en jeu que des intérêts civils ou si la condamnation pénale est définitive.

(c) Inopposabilité des déchéances aux personnes lésées ou à leurs ayants droit

Aucune déchéance motivée par un manquement de l'Assuré à ses obligations, commis postérieurement au sinistre, n'est opposable aux personnes lésées ni à leurs ayants droit.

L'Assureur conserve néanmoins la faculté d'exercer contre l'Assuré une action en remboursement de toutes les sommes qu'il aurait payées ou mises en réserve.

11.6.3 Règlement

Les indemnités sont payables, en euros.

Au cas où le montant de l'indemnité a été fixé en monnaie étrangère, le règlement est effectué en euros au taux de change officiel au jour du règlement.

11.6.4 Durée des garanties

Les garanties s'exercent pour les Dommages survenant à l'Etranger pendant la durée du déplacement de l'Assuré et uniquement dans les pays où l'Assuré ne bénéficie pas d'une assurance de responsabilité civile souscrite par ailleurs.

11.6.5 Modalités d'application de la garantie dans le temps

La garantie est déclenchée par le fait dommageable conformément aux dispositions de l'Article L124-5 du Code des assurances. La garantie s'applique lorsque le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

## 11.7 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance Responsabilité Civile

**Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont également exclues les conséquences :**

- **des Dommages causés aux personnes ayant la qualité d'Assuré au titre du présent contrat ;**
- **des Dommages causés aux animaux ou aux objets appartenant à l'Assuré ou qui lui sont prêtés ou mis en dépôt ;**
- **des Dommages résultant de vol, disparition ou détournement ;**
- **des Dommages résultant d'un abus de confiance, de l'injure, de la diffamation ;**
- **des Dommages causés par :**
  - **tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'Article L 211-1 du Code des assurances,**
  - **tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,**
  - **tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale ;**
  - **des Dommages résultant de la pratique de la chasse, de tous sports mécaniques (automobile, motocyclette et plus généralement tout véhicule terrestre à moteur), de tous sports aériens ;**
  - **des Dommages causés aux tiers et résultant de l'organisation, la préparation ou la participation à une compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive, soumise à autorisation ou déclaration administrative ou à une obligation d'assurance légale ;**



- des Dommages occasionnés au cours de l'activité professionnelle de l'Assuré ou lors de sa participation à des événements organisée par une association loi de 1901, une collectivité locale ou territoriale ;
- des conséquences de tous litiges vis-à-vis des cocontractants de l'Assuré au cours de sa vie privée ;
- de la responsabilité que l'Assuré peut encourir en raison d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux ;
- des Dommages découlant de la responsabilité civile personnelle de l'Assuré en tant qu'auteur de faits commis sous l'effet de stupéfiants, en état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique, ou résultant de la participation à un pari, un défi ou une rixe ;
- des Dommages provoqués par un acte intentionnel ou une faute dolosive de l'Assuré ;
- d'événements climatiques tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol ;
- les accidents ménagers ou de fumeurs ;
- les résidences secondaires dont l'Assuré est propriétaire, copropriétaire ou locataire à l'année, les terrains de sports ou de jeux lorsque l'Assuré en est copropriétaire ;
- les frais de réparation ou de remplacement des conduites, robinets et appareils intégrés dans les installations d'eau et de chauffage, lorsqu'ils sont à l'origine du sinistre.

En outre, les amendes (y compris celles ayant un caractère de réparation civile), les astreintes et, aux États-Unis d'Amérique, les sanctions pécuniaires prononcées sous le nom de « punitive damages » et « exemplary damages », ainsi que tous frais s'y rapportant ne sont jamais garantis.

Sont également exclus les accidents survenus en Iran, Irak, Somalie, Afghanistan, Cuba, Crimée, Biélorussie et Sébastopol, Syrie, Venezuela et Corée du Nord.

## Article 12. Exclusions communes à toutes les garanties

Sont exclus et ne pourront donner lieu à intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- toutes interventions et/ ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages, à titre préventif, traitements ou analyses réguliers et, d'une manière générale, toute intervention ou prise en charge ayant un caractère répétitif ou régulier ;
- les interruptions volontaires de grossesse ;
- les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés ;
- les maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une consultation médicale ou d'une hospitalisation dans les six (6) mois avant la date de demande d'assistance ;
- les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- les cures de rajeunissement, d'amaigrissement, les traitements à but esthétique ;
- les frais médicaux, les cures, séjours en maison de repos et les frais de rééducation ;
- les frais courants tels que repas ou boissons que l'Assuré aurait normalement supportés pendant votre séjour ;
- les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le séjour ;
- le coût des communications téléphoniques, excepté celles réalisées dans le cadre de la mise en place des garanties d'assistance de ce contrat.

De plus, ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes conséquences :



- de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part de l'Assuré ;
- des frais de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité que vous pratiquez ;
- des dommages que l'Assuré a subis lors de la pratique d'activités sportives ne répondant pas à la définition d'Activités sportives garanties ;
- de la participation de l'Assuré en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à un titre non-amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- les actes de terrorisme, la guerre civile ou étrangère déclarée ou non ;
- la mobilisation générale ;
- toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ;
- tout acte de sabotage ou de terrorisme ;
- tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire ;
- toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ;
- les cataclysmes naturels ;
- les épidémies, tout risque infectieux ou chimique ;
- les voyages entrepris lorsque le Ministère des Affaires Etrangères du pays de domicile de l'Assuré déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour ;
- tous les cas de Force Majeure.

### Article 13. Limitation de responsabilité

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens. AXA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues ci-dessus.

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

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

### Article 14. Circonstances exceptionnelles

**AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les**



**effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de Force majeure.**

## **Article 15. Fausse déclaration**

### **15.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque**

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

### **15.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre**

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

## **Article 16. Prime**

### **16.1 Débiteur de la prime**

Le Souscripteur, tel que défini sur les Conditions Particulières, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat.

### **16.2 Paiement de la prime**

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières, est réglée par carte bancaire, lors de la réservation du Vol aérien.

### **16.3 Défaut de paiement**

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

## **Article 17. Vie du contrat**

### **17.1 Durée du Contrat**

Sous réserve du paiement de la part de prime correspondante, le Contrat est conclu pour une durée ferme à compter de la date de la souscription définie ci-dessous et jusqu'à la date de retour de l'Assuré inscrite sur les Conditions Particulières, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 17.5.

La durée du Contrat ne peut excéder 90 jours consécutifs.

### **17.2 Date de souscription**

La date de souscription du Contrat est celle indiquée dans les Conditions Particulières et correspond à la date de conclusion du Contrat, c'est-à-dire :



- En cas de demande de souscription par téléphone, à la date du contact téléphonique au cours duquel le Souscripteur a donné son consentement à la souscription au présent Contrat et a reçu la confirmation de souscription à l'assurance;
- En cas de souscription via le site internet, la souscription est conclue à la date de signature électronique de la demande de souscription au présent Contrat, les Conditions Générales ayant été lues préalablement. Le Souscripteur doit enregistrer sur un support durable les Conditions Générales et Particulières pour s'y référer en cas de besoin.

**Il est précisé que la date de souscription au présent Contrat doit être concomitante à la réservation d'un Titre de transport aérien. Dans le cas d'un achat de billet d'avion effectué auprès de la centrale d'appel téléphonique d'AIR CARAIBES, la souscription doit intervenir dans un délai maximal de 24 heures suivant la réservation de vol.**

### **17.3 Date d'effet et durée des garanties**

#### 17.3.1 Date d'effet et durée des garanties d'assistance

Les garanties d'assistance prennent effet à la date de départ du Vol aérien en Voyage et cessent à la date de retour de Voyage, indiquées sur les Conditions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, sauf en cas de retard du transporteur.

#### 17.3.2 Date d'effet et durée des garanties d'assurance

La garantie d'assurance « Annulation de Voyage » prend effet à la date de souscription du présent Contrat telle que précisée sur les Conditions Particulières et cesse automatiquement ses effets à la date de départ indiquée sur les mêmes Conditions Particulières, une fois que l'Assuré s'est enregistré sur le moyen de Transport public aérien.

Les garanties d'assurance « Interruption de séjour », « Retour impossible », « Frais médicaux », « Assurance bagages », « Individuelle Accident », « Avance de caution pénale » et « Responsabilité Civile » prennent effet à la date de départ indiquée sur les Conditions Particulières et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour indiquées sur les Conditions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

### **17.4 Faculté de renonciation**

- **Souscription d'un contrat à distance à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle**

Si votre contrat d'assurance a une durée inférieure à un (1) mois, Vous disposez d'un droit de rétractation de quatorze jours calendaires à compter de la date de conclusion de votre contrat. Vous ne disposez plus de ce droit de renonciation à compter de la prise d'effet de vos garanties, telle qu'indiquée sur vos Conditions Particulières.

Si votre contrat d'assurance a une durée supérieure à un (1) mois, Vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer à votre Contrat, dans les conditions de l'article L. 112 – 2 – 1 du Code des assurances. Dans ce cas, le délai pour exercer votre faculté de renonciation court à compter de la date de réception des Conditions Particulières et de la présente notice d'information, lesquels sont présumés reçus deux (2) jours ouvrés après votre date de souscription au contrat. Si Vous n'avez pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, Vous devez vous rapprocher d'AXA Assistance.

En cas de renonciation de sa part, Assurever remboursera à l'Assuré, pour le compte d'AXA Assistance, toutes les primes reçues de sa part sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Assurever est informé de sa décision de renonciation. Assurever procédera au remboursement, pour le compte d'AXA Assistance en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la souscription.



- **Pluralité d'assurance**

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

- le contrat auquel Vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, Vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat.

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

Si Vous souhaitez renoncer à votre contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, Vous devez vérifier les conditions de renonciation prévues dans votre contrat.

**Modalités pratiques :**

L'exemple de formulaire de renonciation est à renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : Assurever (Assurever TSA 52216 - 18039 Bourges cedex) ou par email ([information@assurever.com](mailto:information@assurever.com)).

Exemple de formulaire :

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au contrat.

---

**FORMULAIRE DE RENONCIATION**

Formulaire à nous renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : Assurever (TSA 52216 - 18039 Bourges cedex) ou par email ([information@assurever.com](mailto:information@assurever.com)).

A l'attention du Service Gestion d'Assurever.

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat AIR CARAIBES, dont le N ° de souscription est le (préciser le numéro de police).

Nom du souscripteur

Prénom du Souscripteur

Date Signature du souscripteur

---

**17.5 Cessation du Contrat**

Le Contrat prend fin dans les cas suivants :

- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation, à la date d'envoi de la lettre, le cachet de la porte faisant foi ;
- En cas de résiliation par AXA Assistance pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 16.3 ;



- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer AXA Assistance par écrit (AXA Assistance ATI France C/Tarragona N°161 0814 Barcelona - Espana) ou par email (serviceclient@axa-assistance.com). La résiliation prend alors effet à la date du décès ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

### **17.6 Prescription**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



### **17.7 Cumul d'assurances**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du Code des assurances.

### **17.8 Subrogation**

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

### **17.9 Sanction et embargos**

**AXA Assistance ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume-Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.**

## **Article 18. Dispositions diverses**

### **18.1 Compétence judiciaire – Loi applicable**

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises. Le Contrat est soumis à la loi française.

### **18.2 Langue applicable**

La langue utilisée pendant la durée du présent Contrat est la langue française.

### **18.3 Protection des données personnelles**

En fournissant vos informations personnelles dans le cadre de l'achat de contrat et en utilisant nos services, Vous reconnaissez que Nous pouvons traiter vos informations personnelles. Vous consentez également à ce que nous utilisions vos informations sensibles. Si vous nous fournissez des informations sur d'autres personnes, vous acceptez de les informer de notre utilisation de leurs données comme décrit ici et dans notre avis de confidentialité sur le site web disponible à l'adresse [www.axa-assistance.com/en.privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/en.privacypolicy).

Le traitement de vos informations personnelles est nécessaire pour vous fournir cette police d'assurance et d'autres services. Nous utilisons également vos données pour nous conformer à nos obligations légales, ou lorsque cela est dans notre intérêt légitime dans le cadre de la gestion de notre entreprise. Si vous ne fournissez pas ces informations, nous ne serons pas en mesure de vous proposer une police ou de traiter votre demande d'indemnisation.

Nous utilisons vos informations pour un certain nombre de raisons légitimes, notamment :



## Assistance

- Souscription, gestion des polices, traitement des sinistres, assistance aux voyageurs, traitement des plaintes, contrôle des sanctions et prévention des fraudes.
- L'utilisation d'informations sensibles sur votre santé ou votre vulnérabilité ou sur celles d'autres personnes, lorsque cela est pertinent pour une demande d'indemnisation ou d'assistance, afin de fournir les services décrits dans la présente politique. En utilisant nos services, vous consentez à ce que nous utilisions ces informations à ces fins.
- Surveillance et/ou enregistrement de vos appels téléphoniques en rapport avec la couverture aux fins de la tenue des registres, de la formation et du contrôle de la qualité.
- Études techniques pour analyser les sinistres et les primes, adapter la tarification, soutenir le processus de souscription et consolider les rapports financiers (y compris réglementaires). Analyse détaillée des sinistres afin de mieux surveiller les prestataires et les opérations. Analyse de la satisfaction des clients et construction de segments de clientèle pour mieux adapter les produits aux besoins du marché.
- Obtenir et conserver toutes les pièces justificatives pertinentes et appropriées pour votre demande de remboursement, dans le but de fournir des services au titre de cette police et de valider votre demande.
- Vous envoyer des demandes de feedback ou des enquêtes relatives à nos services, et d'autres communications relatives au service clientèle.

Nous pouvons divulguer des informations vous concernant et concernant votre couverture d'assurance aux sociétés du groupe AXA, à nos prestataires de services et à nos agents afin de gérer et d'entretenir votre couverture d'assurance, de vous fournir une assistance voyage, de prévenir les fraudes, de collecter des paiements, et pour d'autres raisons, comme l'exige ou l'autorise la loi applicable.

Dans le cadre de ces activités, nous pouvons être amenés à transférer vos informations personnelles en dehors du Royaume-Uni ou de l'Espace économique européen (EEE). Dans ce cas, nous nous assurerons que les mesures de protection appropriées ont été mises en place pour protéger vos informations personnelles. Il s'agit notamment de s'assurer que des normes similaires à celles du Royaume-Uni et de l'EEE sont en vigueur et de placer la partie à laquelle nous transférons les informations personnelles sous des obligations contractuelles pour les protéger selon des normes adéquates.

Nous conservons vos informations personnelles aussi longtemps qu'il est raisonnablement nécessaire pour atteindre les objectifs pertinents définis dans le présent avis et pour nous conformer à nos obligations légales et réglementaires.

Vous êtes en droit de demander une copie des informations que nous détenons à votre sujet. Vous avez également d'autres droits concernant la manière dont nous utilisons vos données, comme indiqué dans notre politique de confidentialité sur le site web. Veuillez nous faire savoir si vous pensez que des informations que nous détenons à votre sujet sont inexacts afin que nous puissions les corriger.

Si vous avez des demandes ou préoccupations concernant l'utilisation que nous faisons de vos données, y compris pour obtenir une copie imprimée de la politique de confidentialité du site web, ou exercer vos droits issus du Règlement Général sur la Protection des Données, veuillez nous écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données  
AXA  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR



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

Aussi, vous avez la faculté de saisir la Commission Nationale Informatique et Liberté, notamment en cas de réclamation, à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct> ou par courrier à 3 place de Fontenoy, TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07.

#### **18.4 Convention de preuve**

Le Souscripteur accepte la dématérialisation des relations, dès la signature du Contrat d'assurance au moyen d'une procédure dématérialisée et sous réserve de l'encaissement de la première prime d'assurance. Cette acceptation est valable pour toutes les opérations d'assurances ultérieures et en relation au Contrat. AXA Assistance et le Souscripteur conviennent expressément que tout document conclu de manière dématérialisée selon la procédure dématérialisée mise en place constitue (i) l'original dudit document, (ii) une preuve littérale au sens de l'article 1316-1 du Code civil ayant la même valeur probante qu'un écrit manuscrit sur support papier et pourra valablement être opposé aux Parties et susceptible d'être produit en justice, à titre de preuve littérale, en cas de litiges, (iii) vaut preuve du contenu dudit document, de l'identité du Souscripteur et de son consentement aux obligations et conséquences de faits et de droit qui découlent du document conclu de manière dématérialisée.

#### **18.5 Réclamation et médiation**

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du Contrat, le Souscripteur peut s'adresser à :

AXA Assistance  
ATI France  
C/Tarragona N°161  
0814 Barcelona, Espana

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

Si un désaccord subsiste, il(s) peut/peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :  
[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

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

#### **18.6 Autorité de contrôle**

Inter Partner Assistance (AXA Assistance) est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)).

Les activités réalisées en France sont soumises au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.