

INDIVIDUELS VOYAGES  
CONTRAT N° FRBOTA07905



*P* Gamme  
*Précieuse*



Perle  
Loisirs

Conditions Générales  
et Spéciales



ace europe



une société  april  
international

ASSURANCE - ASSISTANCE - VOYAGE

Mod.A&H-TMS-CGPERLELoisirs-12.01

# Pour un voyage en toute sérénité

Pages

◆ <b>GÉNÉRALITÉS</b> .....	<b>5/12</b>
Définitions .....	5
Etendues territoriale des garanties .....	8
Prise d'effet et durée de votre contrat .....	8
Que devez-vous faire de vos titres de transport .....	8
Comment utiliser nos services ? .....	8
Quelles sont les limitations en cas de force majeur ou autres événements assimilés .....	9
Exclusions communes à tous les risques .....	10
Expertise des dommages .....	10
Subrogation .....	10
Délais de règlement .....	11
Quels sont les délais de prescription .....	11
Réclamations - Litiges .....	11
Autorités de contrôle .....	11
Loi informatique et libertés .....	11
◆ <b>PRESTATIONS D'ASSURANCE VOYAGE</b> .....	<b>12/24</b>
Annulation de voyage .....	12
Ratage d'avion .....	15
Retard aérien .....	15
Bagages .....	16
Interruption de séjour - Voyage de compensation .....	20
Individuelle accident de voyage .....	21
Responsabilité civile .....	23
◆ <b>PRESTATIONS D'ASSISTANCE</b> .....	<b>24/32</b>
Assistance aux personnes en cas de maladie, de blessure ou de décès .....	24
Retour anticipé .....	27
Assistance en cas de décès .....	28
Assistance voyage .....	28
Déclaration de sinistre .....	32

## Besoin d'assistance ?

Pour votre demande d'assistance, contactez ACE ASSISTANCE  
(Rappel du N° de contrat : FRBOTA07905 / Convention 1022)

PAR TÉLÉPHONE 24H/24

Depuis la France

**01 41 61 23 43**

Depuis l'étranger

**+ 33 (0) 1 41 61 23 43**

PAR FAX 24H/24

Depuis la France

**01 44 51 16 93**

Depuis l'étranger

**+ 33 (0) 1 44 51 16 93**

Pour vos demande d'indemnisation, adressez impérativement  
dans les 5 jours ouvrables votre courrier à :

**TMS CONTACT**

110, avenue de la République - 75545 Paris Cedex 11

Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 9h à 18h.

**N° Audiotel : 0 891 677 404**

(0,225 € TTC / MN depuis un poste fixe)

## IMPORTANT

En cas de Sinistre susceptible de donner lieu à une annulation, vous devez annuler votre réservation auprès de l'organisateur du voyage dès que vous en avez connaissance.

Pour bénéficier de la garantie "Annulation de Voyage" ou de toutes autres prestations en Assurance du présent contrat, vous devez nous envoyer votre déclaration de sinistre dans les cinq jours ouvrés suite à la survenance de l'événement à :

### TMS CONTACT

Service Gestion Clients

110, Avenue de la République - 75545 PARIS cedex 11

Tél. : + 33 (0) 891 677 404 (0,225 € TTC par minute depuis un poste fixe)

Tél. : + 33 (0) 1 73 03 41 01 (depuis l'étranger)

Fax : + 33 (0) 1 73 03 41 70 - Mail : sinistre@tmscontact.com

Pour bénéficier des garanties d'assistance du présent contrat, il est IMPERATIF de contacter les services publics de secours dans un premier temps et de contacter ensuite ACE ASSISTANCE préalablement à toute intervention, ou initiative personnelle afin d'obtenir un numéro de dossier qui, seul, justifiera une prise en charge.

Votre contrat : FRBOTA07905 / Convention 1022

### ACE ASSISTANCE 24h/24 et 7j/7

Téléphone depuis la France : 01 41 61 23 43

Fax depuis la France : 01 44 51 16 93

Téléphone depuis l'Etranger : +33 1 41 61 23 43

Fax depuis l'Etranger : +33 1 44 51 16 93

## CONDITIONS SPECIALES

### MULTIRISQUE

#### MONTANT TTC MAXIMUM

#### PRESTATIONS

#### PAR PERSONNE

##### • Annulation ou modification de voyage

Annulation de voyage

Selon conditions de vente dans la limite de 16 000 € / personne et de 40 000 € / événement

Maladie, accident ou décès

↪ *Franchise*

*Sans franchise*

Annulation en toutes causes justifiées

Annulation en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle à destination

Annulation en cas de faillite de la Compagnie aérienne

Annulation du fait de grève du personnel de la Compagnie aérienne

↪ *Franchise*

50 € / personne

##### • Vol manqué

Prise en charge d'un nouveau billet d'avion dans les cas d'un départ dans les 24 heures

A hauteur de 50% du montant total de votre forfait initial

##### • Retard d'avion > 4h

Sur vol régulier aller et/ou retour

Indemnité forfaitaire de 10% du montant du voyage avec un maximum de 250 €

Sur vol charter aller

##### • Bagages

Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport

2 000 €

Objet précieux

Indemnité limité à 50% du capital garanti

Frais de reconstitution de documents d'identité

155 €

↪ *Franchise uniquement en cas de dommage aux valises*

50 € par valise

Retard de livraison des bagages > 12 heures

Indemnité forfaitaire de 150 €

<b>Frais d'interruption de séjour</b>	
Remboursement des prestations terrestres déjà réglées et non utilisées en cas de retour anticipé	Prorata temporis
Voyage de compensation en cas de rapatriement médical	Bon d'achat égal à la valeur du voyage initial valable 1 an

<b>Individuelle accident de voyage</b>	
Capital décès ou invalidité partielle ou permanente	7 500 €

<b>Responsabilité civile vie privée à l'étranger</b>	
Dommages corporels et matériels confondus	4 500 000 € / événement
Dont les seuls dommages matériel	75 000 € / événement
↳ <i>Franchise</i>	75 € / sinistre

<b>Assistance rapatriement</b>	
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>	
Contact médical et transport	Frais réel
Retour des membres de la famille ou des 2 accompagnants	Billet retour
Présence hospitalisation	Billet aller retour et 80 € / jour (max. 10 jours)
Prolongation de séjour	80 € / jour (max. 10 jours)
Accompagnant des enfants	Billet aller-retour
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	150 000 €
Urgences dentaires	160 €
↳ <i>Franchise frais médicaux</i>	30 €
Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	150 000 €

#### RETOUR ANTICIPE

En cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, de la garde d'enfants ou du remplaçant professionnel	Billet retour
En cas de décès d'un membre de la famille, de la garde d'enfants ou du remplaçant professionnel	Billet retour
En cas d'attentat survenu à destination	Billet retour
En cas de sinistre au domicile	Billet retour

#### ASSISTANCE EN CAS DE DECES

Transport	Frais réels
Frais liés au transport y compris frais de cercueil	2 500 €
Retour des membres de la famille ou de 2 accompagnants	Billet retour

#### ASSISTANCE VOYAGE

##### Avant le voyage

##### Information voyage

##### Pendant le voyage

Avance de caution pénale	15 300 €
Prise en charge honoraires d'avocat	3 100 €
Frais de recherche et de secours	7 500 €
Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers	
Avance de fond	1 500 €
Envoi de médicaments	Frais d'envoi

##### Après le voyage

Aide ménagère au domicile après rapatriement si hospitalisation > 5 jours	3 heures
Mise en relation en cas de sinistre au domicile pendant le séjour avec un serrurier, plombier, société de gardiennage et prise en charge du coût de l'intervention	80 €
Hébergement suite à un sinistre au domicile	50 € / nuit (maxi. 2 nuits)

## ANNULATION BAGAGES VOLS SECS

### MONTANT TTC MAXIMUM

### PRESTATIONS

### PAR PERSONNE

<b>Annulation ou modification de voyage</b>	
Annulation de voyage	Selon conditions de vente dans la limite de 2 500 € / personne et de 10 000 € / événement
Maladie, accident ou décès	
↳ <i>Franchise</i>	Sans franchise
Annulation en toutes causes justifiées	
Annulation en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle à destination	

Annulation en cas de faillite de la Compagnie aérienne  
Annulation du fait de grève du personnel de la Compagnie aérienne

↳ Franchise

50 €/ personne

• **Vol manqué**

Prise en charge d'un nouveau billet d'avion dans  
les cas d'un départ dans les 24 heures

A hauteur de 80% du  
montant total initial de votre vol sec

• **Retard d'avion > 4h**

Sur vol régulier aller et/ou retour  
Sur vol charter aller

Indemnité forfaitaire de 10% du montant  
du voyage avec un maximum de 250 €

• **Bagages**

Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant  
l'acheminement par une entreprise de transport  
Objet précieux

2 000 €  
Indemnité limité à 50%  
du capital garanti

Frais de reconstitution de documents d'identité

155 €

↳ Franchise uniquement en cas de dommage aux valises

50 € par valise

Retard de livraison des bagages > 12 heures

Indemnité forfaitaire de 150 €

## MULTIRISQUE SPORTS ET LOISIRS

### MONTANT TTC MAXIMUM

#### PRESTATIONS

#### PAR PERSONNE

• **Annulation ou modification de voyage**

Annulation de voyage

Selon conditions de vente dans la  
limite de 16 000 € / personne  
et de 40 000 € / événement

Annulation en cas de défaut ou d'excès de neige

Contre indication médicale de pratiquer une activité à thème

↳ Franchise

50 €/ personne

• **Bagages**

Dommages accidentels et vol du  
matériel de sport ou de loisirs

1 000 €

↳ Franchise

10% avec un minimum de 50 €

Bris ou vol du matériel de sport personnel :

remboursement des frais de location supplémentaires

8 jours et maximum 150 €

Remboursement en cas de vol ou de perte  
du forfait d'activité de sport et loisirs

Au prorata des journées déjà réglées  
et non consommées avec  
un maximum de 300 €

↳ Franchise

1 journée

Interruption d'activité de sports ou de loisirs :

Au prorata temporis

remboursement des prestations réglées et

avec un maximum de 400 € / sinistre

non utilisées en cas d'interruption de la  
pratique de l'activité de sports ou de loisirs

• **Responsabilité civile vie privée à l'étranger**

Tous dommages confondus

150 000 € / événement

Dont seuls dommages matériels

45 000 / événement

↳ Franchise

150 € / sinistre

• **Assistance voyage**

Frais de recherche et de secours en mer et en montagne

15 000 €

Frais de secours sur piste de ski balisée

Frais réels

Frais de caisson pour la plongée sous-marine

Frais médicaux à  
l'étranger à hauteur de 150 000 €

## ANNULATION SEULE

### MONTANT TTC MAXIMUM

#### PRESTATIONS

#### PAR PERSONNE

• **Annulation ou modification de voyage**

Annulation de voyage

Selon conditions de vente dans la  
limite de 16 000 € / personne  
et de 40 000 € / événement

Maladie, accident ou décès

↳ Franchise

Sans franchise

Annulation en toutes causes justifiées  
Annulation en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle à destination  
Annulation en cas de faillite de la Compagnie aérienne  
Annulation du fait de grève du personnel de la Compagnie aérienne

↳ Franchise

50 €/ personne

• **Vol manqué**

Prise en charge d'un nouveau billet d'avion dans les cas d'un départ dans les 24 heures

A hauteur de 50% du total de votre forfait initial ou de 80% du montant total initial de votre vol sec

## ANNULATION SPECIAL TRAIN

### MONTANT TTC MAXIMUM

### PRESTATIONS

### PAR PERSONNE

• **Annulation ou modification de voyage**

Annulation de voyage

Selon conditions de vente dans la limite de 300 € / personne et de 3 000 € / événement

Maladie, accident ou décès

↳ Franchise

Sans franchise

Annulation en toutes causes justifiées

↳ Franchise

30 €/ personne

## CONDITIONS GENERALES

### PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

#### GARANTIES

#### DATE D'EFFET

#### EXPIRATION DES GARANTIES

**Annulation de voyage**

Le jour de l'adhésion au présent contrat d'assurance, sous réserve du paiement de la Prime

Le jour du départ en voyage

**Autres garanties**

Le jour du départ en voyage Le dernier jour du voyage

Les garanties ci-dessus (hors garanties Annulation) sont applicables uniquement pendant la durée du séjour avec un maximum de 3 mois à compter de la date de départ.

**Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée sur la facture de réservation sont acquises.**

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

# GENERALITES

**Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais également des obligations. Il est régi par le Code des Assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.**

## DEFINITIONS COMMUNES

### Accident

Un événement soudain et fortuit provoquant une atteinte corporelle, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et inattendue d'une cause extérieure ainsi que toutes les manifestations pathologiques qui sont la conséquence directe d'une telle atteinte corporelle. Sont considérés comme Accidents :

- Les infections causées directement par un accident garanti, à l'exclusion de toute infection résultant de l'intervention humaine après un accident garanti.
- Les empoisonnements et lésions corporelles dus à l'absorption non intentionnelle de substances toxiques ou corrosives.
- L'asphyxie due à l'action imprévue de gaz ou de vapeurs.
- La noyade et les maladies infectieuses qui sont la conséquence d'une chute dans l'eau ou dans un liquide infecté.
- Les gelures, coup de chaleur, insolation ainsi que l'inanition et l'épuisement par suite de naufrage, atterrissage forcé, écroulement, avalanche, et inondation.
- Les lésions corporelles résultant d'agression, d'acte de terrorisme ou d'attentat dont l'Assuré serait victime, sauf s'il est prouvé qu'il a pris une part active comme auteur ou instigateur de ces événements.

### Adhérent

Est considérée comme Adhérent, la personne physique ayant sollicité l'adhésion au présent contrat pour son compte et éventuellement celui d'autres personnes physiques, qui signe les Conditions Particulières et paie la Prime pour la totalité des Assurés.

### Annulation

La suppression pure et simple du Voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie qui sont énumérés au titre Annulation de voyage.

### Assuré(s)

Sont considérés comme Assurés, ci-après désignés par le terme "Vous", l'Adhérent, ainsi que les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire d'un Organisateur de Voyages, expressément mentionnées aux Conditions Particulières. Le séjour des Assurés doit avoir été réservé auprès d'un Organisateur de Voyages situé en France métropolitaine ou dans un DOM.

### Assureur et Assisteur

ACE EUROPEAN GROUP LIMITED (ci-après dénommé l'Assureur), succursale en France de la société de droit anglais ACE EUROPEAN GROUP LIMITED (siège social sis 100 Leadenhall Street, Londres EC3A 3BP, Royaume Uni, au capital de 544.741.144 GBP), ayant son siège sis Le Colisée 8, avenue de l'Arche 92419 Courbevoie Cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Nanterre, sous le numéro 450 327 374 (APE 65.12 Z).

### Attentat

On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans

le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des Affaires Etrangères français.

## **Bagages**

---

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

## **Billet de train**

---

Les titres de transport ferroviaire émis par une compagnie officiellement habilitée pour le transport public ferroviaire de passagers.

## **Catastrophe naturelle**

---

On entend par catastrophe naturelle un 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**

---

Document dûment rempli et signé par l'Adhérent sur lequel figurent, pour lui-même et les Assurés éventuels, les nom et prénom, adresse, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du voyage, la date d'établissement de ce document, ainsi que la formule et le montant de la prime d'assurance correspondante. Seules sont prises en compte en cas de sinistre les adhésions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

## **Confirmation du vol**

---

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places. Les modalités sont définies au niveau des Conditions de Vente de l'Organisateur.

## **Conjoint**

---

Par Conjoint, il faut entendre :

- La personne liée à l'Assuré par les liens du mariage et non séparé judiciairement.
- La personne qui vit maritalement avec l'Assuré et sous le même toit, dans la même communauté d'intérêts qu'un couple marié.
- Le Cosignataire d'un Pacte Civil de Solidarité avec l'Assuré.

## **Dom**

---

Par "DOM", on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, la Réunion, Mayotte, ainsi que tout territoire accédant officiellement à ce statut.

## **Domicile**

---

Le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale ou dans les DOM (départements d'outre-mer). On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel, telle que figurant sur votre déclaration d'impôt sur le revenu.

## **Emeute**

---

Par Emeute, il faut entendre tout mouvement séditionnel et tumultueux accompagné de violences dans lequel une partie de la population lutte contre l'autorité en vue de revendications politiques ou sociales.

## **Etranger**

---

Par "Etranger", on entend le monde entier à l'exception du Pays d'origine.

## **Europe occidentale**

---

Par "Europe Occidentale", on entend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse.

## **France**

---

Par "France", on entend la France Métropolitaine.

## **Franchise**

---

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

## **Guerre civile**

---

Par guerre civile, il faut entendre deux factions d'une même nation qui s'opposent ou une partie de la population qui s'oppose à l'ordre établi. Ces forces contrôlent une partie du territoire et possèdent des forces armées régulières.

## **Guerre étrangère**

---

Par guerre étrangère, il faut entendre un état de lutte armée entre deux ou plusieurs Etats avec ou sans déclaration de guerre.

## **Hospitalisation**

---

Séjour imprévu dans un établissement hospitalier, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical consécutif à un Accident ou une Maladie Grave survenu au cours du Voyage.

## **Maladie**

---

Une altération de santé dûment constatée par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

## **Membre de la famille**

---

Par Membre de la famille, on entend le Conjoint de l'Assuré, ses enfants (légitimes, naturels ou adoptés), ses frères ou sœurs, ses père, mère, beaux-parents, petits-enfants ou grands-parents, son tuteur légal, ses beaux-frères et belles-sœurs, ses gendres et belles-filles, ses oncles et tantes, ses neveux et nièces, ainsi que ceux de son Conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que l'Assuré concerné.

## **Mouvement Populaire**

---

Par Mouvement Populaire, il faut entendre tous les troubles intérieurs qui se caractérisent par un désordre et des actes illégaux sans qu'il y ait nécessairement révolte contre l'ordre établi.

## **Organisateur de Voyages**

---

On entend par Organisateur de Voyages, l'entité ayant pour objet social la vente de voyages et séjours par l'intermédiaire de laquelle les Assurés ont effectué une réservation couverte par les garanties du présent contrat.

## **Pays d'origine**

---

Est considéré comme Pays d'origine celui de votre Domicile.

## **Prime / Cotisation**

---

Somme payée par l'Adhérent en contrepartie des garanties accordées par l'Assureur. Cette Cotisation inclut les taxes. Elle est payable au comptant lors de l'adhésion au contrat pour tous les Assurés mentionnés aux Conditions Particulières et conditionne la prise d'effet de l'adhésion.

## **Sinistre**

---

Événement à caractère aléatoire, de nature à engager la garantie du présent contrat.

## **Souscripteur**

---

On entend par Souscripteur l'entité qui souscrit le présent contrat afin d'en proposer l'adhésion à ses clients personnes physiques effectuant une réservation par son intermédiaire. En fonction des cas, il s'agit de :

- TMS Contact, pour l'adhésion de ses clients ou des clients d'Organisateurs de Voyages partenaires ou clients de TMS Contact, ou
- L'Organisateur du voyage partenaire ou client de TMS Contact, pour

l'adhésion des clients dudit organisateur de Voyage. Le souscripteur doit avoir son domicile ou son siège social en France ou dans les DOM.

## Terrorisme

Tout acte commis pour des raisons politiques religieuses, idéologiques ou similaires dans l'intention d'influencer un gouvernement ou d'effrayer le public ou une partie du public, incluant en outre l'usage de la force ou de la violence et/ou la menace commis par une personne ou un groupe de personnes agissant seul ou pour le compte d'une organisation ou d'un gouvernement.

## Vol régulier

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

## Vol non régulier de type charter

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

## Voyage

Déplacement et/ou séjour, forfait, croisière, location, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l'organisateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent aux conditions particulières.

## ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties autres que l'Annulation s'appliquent dans le monde entier, hors de votre Pays d'origine.

**Sont toutefois exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires Etrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.**

La garantie Annulation s'applique exclusivement dans votre Pays d'origine.

## PRISE D'EFFET ET DUREE DE VOTRE CONTRAT

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées aux Conditions Particulières avec une durée maximale de trois mois consécutifs, à l'exception de :

- la garantie "Annulation" qui prend effet le jour de votre inscription au voyage, et expire le jour de votre départ en voyage ;
- la prestation d'assistance "Informations voyage" qui prend effet le jour de l'adhésion au contrat afin que vous puissiez y avoir recours avant le jour de votre départ en voyage, et expire le jour de votre retour du voyage.

## QUE DEVRIEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez, soit à nous réserver le droit d'utiliser votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

## COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

### **1. Vous avez besoin d'assistance :**

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services publics de secours pour tous problèmes relevant de leur compétence.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s) ;
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

**Vous devez :**

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **01 41 61 23 43** (depuis l'étranger vous devez composer le **33 1 41 61 23 43** ), télécopie : **01 44 51 16 93**, (**33 1 44 51 16 93** depuis l'étranger) ;
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons ;
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit ;
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses,...) appuyant toute demande d'assistance.

**Aucune dépense engagée sans notre accord préalable ne sera remboursée ou prise en charge a posteriori.**

**Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, ou d'une hospitalisation de jour, ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les six mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.**

**2. Vous souhaitez déclarer un sinistre couvert au titre de la garantie d'assurance :**

Dans les 5 jours ouvrés suivant le Sinistre, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez contacter TMS CONTACT, soit par courrier, soit par téléphone, soit par télécopie, soit par mail :

**TMS CONTACT**

**Service Gestion Clients**

110 Avenue de la République - 75545 Paris cedex 11

Tél. : 0 891 677 404

(0,225 € TTC /min depuis un poste fixe en France)

(+ 33 (0) 1 73 03 41 01 depuis l'étranger)

Fax : + 33(0) 1 73 03 41 70

Mail : [sinistre@tmscontact.com](mailto:sinistre@tmscontact.com)

Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00

**3. Fausses déclarations :**

Conformément aux articles L. 113-8 et L. 113-9 du Code des Assurances, lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues ;
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités.

**QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?**

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des

- prestations résultant des mêmes causes ;
- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes ;
  - des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes ;
  - de la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## **EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES**

- **la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ;**
- **un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N 86-600 du 13 Juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles ;**
- **la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait ;**
- **la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;**
- **l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool ;**
- **tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat ;**
- **tous incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent ;**
- **tous sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage;**
- **l'absence d'aléa.**

## **EXPERTISE DES DOMMAGES**

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

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

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

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

## **SUBROGATION**

Après vous avoir fourni une prestation d'assistance et / ou réglé une indemnité, à l'exception de celle versée au titre de la garantie "Accidents de voyage", nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L. 121-12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

## DELAIS DE REGLEMENT

Le règlement interviendra dans un délai de quinze jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

## QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?

Conformément aux Articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des Assurances, toutes les actions dérivant du présent contrat sont prescrites, c'est-à-dire ne peuvent plus être exercées au-delà de **deux ans** à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois ce délai ne court pas :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru que du jour où l'Assureur en a eu connaissance.
- En cas de Sinistre, que du jour où l'Assuré ou ses Bénéficiaires en ont eu connaissance s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque là.

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

La prescription est portée à **dix ans** en cas de garantie contre les Accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les Ayants Droit de l'Assuré décédé.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur au Souscripteur en ce qui concerne l'action en paiement de la Cotisation et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

## RECLAMATIONS – LITIGES

En cas de réclamation ou de litige concernant le présent contrat, l'Assuré pourra s'adresser à TMS CONTACT, 110 avenue de la République, 75545 PARIS cedex 11.

## AUTORITE DE CONTROLE

En vertu des règles communautaires de la liberté d'établissement, l'autorité chargée du contrôle de l'Assureur est l'autorité de contrôle des assurances du Royaume Uni, dénommée Financial Services Authority ayant son siège sis 25 The North Colonnade, Canary Wharf, Londres, E14 5HS Royaume Uni.

## LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Toutes les informations recueillies par l'Assureur lors de l'adhésion ou lors d'une déclaration de sinistre sont nécessaires à l'exécution de nos engagements. A défaut de réponses aux renseignements demandés, l'Assureur pourra refuser l'adhésion au présent contrat ou la prise en charge d'un sinistre.

Ces informations sont uniquement réservées aux services de l'Assureur, en charge du contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires de l'Assureur.

L'Assureur se réserve également la possibilité d'utiliser les données personnelles des assurés et Bénéficiaires à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

L'Assureur peut être amené à communiquer certaines des données des Assurés et Bénéficiaires à ses partenaires en charge de la délivrance de certaines prestations, notamment les garanties d'assistance.

Les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification

et de suppression des informations les concernant en écrivant à : Direction Clientèle de ACE Europe : Le Colisée 8, avenue de l'Arche – 92419 COURBEVOIE Cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations concernant les Assurés ou Bénéficiaires, est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, l'Assureur prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert. Par ailleurs, les Assurés et Bénéficiaires sont informés, et acceptent, que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec l'Assureur pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.

## CONTRAT

---

Les garanties d'assurance et d'assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de l'Assureur.

# PRESTATIONS D'ASSURANCE VOYAGE

## ANNULATION DE VOYAGE

---

### Ce que nous garantissons

---

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente (**à l'exclusion des frais de dossier, de visa et de la prime d'assurance**), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

### Dans quel cas intervenons-nous ?

---

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, **à l'exclusion de tous autres**.

### Maladie, accident ou décès

---

**(y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur)**

*Multirisque - Annulation / Bagages Vols Secs – Annulation Seule – Annulation Spécial Train*

- de vous-même, de votre Conjoint ou de la personne vous accompagnant ;
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant ;
- de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ;
- de votre remplaçant professionnel ;
- de la personne chargée, pendant votre voyage ;
- de la garde de vos enfants mineurs ;
- de la garde d'une personne handicapée vivant sous votre toit et dont vous êtes le tuteur légal.

### Annulation toutes causes justifiées

---

*Multirisque - Annulation / Bagages Vols Secs – Annulation Seule*

La garantie vous est acquise, déduction faite **d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :**

- dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de l'adhésion au présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés ;
- ainsi qu'en cas d'annulation, pour une cause justifiée, par une ou plusieurs personnes devant voyager en même temps que vous et qui ont également la qualité d'Assuré au titre du présent contrat ;
- en cas d'Attentat ou de Catastrophe naturelle survenant sur le lieu de votre destination : si dans les 15 jours précédant la date de départ, un attentat ou une Catastrophe Naturelle se produit dans un rayon de 100 kilomètres de votre lieu de villégiature (par dérogation à l'article Exclusions communes à tous les risques" du chapitre GENERALITES) ;

- du fait de la faillite de la compagnie aérienne régulière, low cost ou charter vous transportant ;
- du fait de la grève du personnel de la compagnie aérienne régulière, low cost ou charter vous transportant à condition qu'aucun préavis n'ait été déposé au moment de l'adhésion au présent contrat.

## Annulation toutes causes justifiées

### Annulation Spécial train

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de voyage, dans la limite des montants facturés par la compagnie ferroviaire en application du barème figurant à ses conditions d'annulation, en cas d'annulation pour toutes causes justifiées, imprévisibles et indépendantes de la volonté, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

## Annulation de voyage sports et loisirs

### Multirisque Sports et Loisirs

#### **ANNULATION EN CAS DE DEFAULT OU D'EXCES DE NEIGE**

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tous autres :

- dans un domaine skiable situé à plus de 1500 mètres d'altitude,
- pour tout départ compris entre le 3ème samedi de décembre et le 2ème samedi d'avril ;
- lorsqu'il entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins 2 jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ.

L'indemnité est réglée **déduction faite de la franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.** En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que la location soit totalement annulée.

#### **ANNULATION EN CAS DE CONTRE INDICATION MEDICALE DE PRATIQUER UNE ACTIVITE A THEME**

Cette contre indication doit être inconnue de l'Assuré au moment de l'achat du séjour et de l'adhésion au présent contrat et justifiée par un médecin.

L'indemnité est réglée **déduction faite de la franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

### Exclusions à la garantie "Annulation de voyage"

*Outre les exclusions figurant au chapitre "GENERALITES", nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :*

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de l'adhésion au contrat ;
- les complications de grossesse lorsque la personne est enceinte de plus de 7 mois au moment du départ ;
- la maladie nécessitant des traitements psychiques, psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses ayant entraîné une hospitalisation inférieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage ;
- l'oubli de vaccination ;
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matches ou compétitions ;
- la non présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination ;
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date d'adhésion au présent contrat ;

- la garantie “Annulation” ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité sur le lieu de destination.

## Pour quel montant intervenons-nous ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de Vente, **avec un maximum et une franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

## Dans quel délai devez-vous nous déclarer le sinistre ?

Vous devez aviser immédiatement l'agence de voyages ou l'organisateur et nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre. En cas d'annulation tardive, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance de l'événement donnant lieu à l'annulation.

## Quelles sont vos obligations en cas de sinistre ?

**Vous devez annuler votre réservation auprès de l'organisateur du voyage dès que vous en avez connaissance du sinistre. En cas de non respect de cette obligation, le montant de vos garanties pourra être diminué à concurrence du préjudice causé à l'Assureur du fait du retard d'annulation auprès de l'Organisateur du voyage.**

**Votre déclaration doit être accompagnée :**

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident, ainsi que la copie de l'arrêt de travail et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués ;
- en cas de licenciement économique, photocopie de la lettre de licenciement, copie du contrat de travail et photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte ;
- en cas de complications de grossesse, photocopie de la feuille d'examen prénatal et photocopie de l'arrêt de travail ;
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif d'un lien de parenté (fiche d'état civil) ;
- dans les autres cas de tout justificatif.

**Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention de notre médecin conseil. A cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis du médecin de l'Assureur. Sous peine de déchéance, l'assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production.**

**Si vous vous y opposiez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.**

**Vous devez également nous transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières ;
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage ;
- le numéro de votre contrat d'assurance ;
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence ou l'organisateur de voyages ;
- en cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et si possible, des témoins.

## VOL MANQUE

### *Multirisque - Annulation / Bagages Vols Secs – Annulation Seule*

Si vous rater votre avion au départ de votre voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination et par le même moyen de transport initialement acheté, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible ;

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

## RETARD AERIEN

### *Multirisque - Annulation / Bagages Vols Secs*

#### Pour quel montant intervenons-nous ?

**Cette garantie est valable sur :**

- vols réguliers des compagnies aériennes aller et/ou retour dont les horaires sont publiés ;
  - vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion aller.
- Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'Assuré de plus de 4 heures par rapport à l'heure initialement prévue, nous indemnisons l'Assuré à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Les indemnités sont cumulables en cas de retard subi sur le vol régulier aller et le vol régulier retour.

Cette garantie ne s'applique pas si l'Assuré est transféré sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus ou sur un autre vol que celui initialement prévu.

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination.

#### Exclusions à la garantie "Retard aérien"

**Outre les exclusions figurant au chapitre "GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE", nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :**

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
- tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'Assuré dès lors que sa destination est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français ;
- une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou de toute autre autorité en ayant fait l'annonce 24 heures avant la date de départ du voyage de l'Assuré ;
- les événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'Assuré et la date d'adhésion au présent contrat ;
- le manquement du vol sur lequel la réservation de l'Assuré était confirmée qu'elle qu'en soit la raison ;
- la non admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.

#### Quelles sont vos obligations en cas de sinistres ?

**L'assuré doit :**

- compléter et/ou faire tamponner une déclaration de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'Assuré voyage ou auprès d'une personne compétente de l'aéroport ;
- transmettre à **TMS CONTACT**, dès son retour et au plus tard dans les

15 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la photocopie de son billet d'avion, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement ; sans la communication des documents ci-dessus à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

## BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

*Multirisque - Annulation / Bagages Vols Secs*

### Ce que nous garantissons

Nous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre résidence principale ou secondaire contre :

- le vol ;
- la destruction totale ou partielle ;
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

### Limitation de remboursement pour certains objets

**Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50% du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

**En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.**

**Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.**

### Exclusions à la garantie "Bagages et effets personnels"

*Outre les exclusions figurant au chapitre "GENERALITES", nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :*

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;
- le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) ;
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions ;
- tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires ;
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenues dans vos bagages ;
- la confiscation des biens par les Autorités (douane, police) ;
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente ;
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ;
- les collections, échantillons de représentants de commerce ;
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit (sauf les frais de reconstitution des documents d'identité prévus au titre de la Garantie "VOLS DES DOCUMENTS D'IDENTITE" détaillée ci-après) ;
- le vol des bijoux et des montres lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clef ou qu'ils ne sont pas portés par l'Assuré ;
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre ;

- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance ;
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clefs de toutes sortes, les documents enregistrés sur bandes ou films, les CD, les pocket PC, les articles de sport, le matériel professionnel, les téléphones portables, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

### Pour quel montant intervenons-nous ?

Le **montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie. **Une franchise indiquée au tableau des Montants de Garanties sera retenue par dommage aux bagages.**

### Comment votre indemnité est-elle calculée ?

Vous serez indemnisé sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'Article L. 121-5 du Code des Assurances

### Quelles sont les pièces à fournir en cas de sinistre ?

**Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :**

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, ...) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte ;
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur ;
- le constat original de perte, la carte d'embarquement originale et le ticket d'enregistrement original des bagages, dans le cas de bagages égarés par la compagnie de transport aérien.

En cas de non présentation de ces documents, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous. Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

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

Si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité.

### Que se passe-t-il si vous récupérez tout ou partie des objets volés ou perdus couverts par la garanties "bagages ou effets personnels" ?

**Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé.**

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- Si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :

- soit pour le délaissement ;

- soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de

l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

## **RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES**

### Multirisque - Annulation / Bagages Vols Secs

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 12 heures de retard, vous percevrez une **indemnité forfaitaire indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, afin de vous permettre de procéder à l'achat d'effets et d'objets indispensables.

Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie "BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS" ci-avant.

## **VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITE**

### Multirisque - Annulation / Bagages Vols Secs

Dans le cas où vos Passeport, Carte d'Identité (ou de séjour), Carte Grise ou Permis de Conduire, vous auraient été volés, nous prenons en charge les frais de reconstitution de ces documents à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, sur présentation des justificatifs.

## **VOL OU DOMMAGE ACCIDENTEL DU MATERIEL DE SPORT OU DE LOISIRS**

### Multirisque Sports et Loisirs

### **CE QUE NOUS GARANTISSONS**

Nous garantissons, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, les biens (matériels, équipements et vêtements spécifiques) exclusivement destinés à la pratique d'un sport et les matériels portatifs de prise de vue ou de son (ainsi que leurs accessoires) qui vous appartiennent ou vous sont loués et qui se trouvent hors de votre résidence principale ou secondaire contre :

- le vol ;
- le dommage accidentel.

### Limitation de remboursement pour certains objets

**Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.**

### Exclusions à la garantie "Vol ou dommage accidentel du matériel de sport ou de loisirs"

***Outre les exclusions figurant au chapitre "GENERALITES", nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :***

- le vol des biens laissés Sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;
- le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) ;
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions ;
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages ;
- la confiscation des biens par les Autorités (douane, police) ;
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs, ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente ;
- le vol commis dans une voiture louée ;
- les collections, échantillons de représentants de commerce ;
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre ;

- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance ;
- les dommages résultant de tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée ou autre cataclysme, inondation, à moins que ces événements ne soient déclarés catastrophe naturelle par arrêté interministériel ;
- les conséquences résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant ;
- les dommages causés au matériel assuré au cours de sa réparation, son entretien, sa remise à neuf ;
- les dommages résultant du vice propre du matériel assuré ou de son usure normale ;
- les dommages résultant de votre négligence caractérisée ;
- les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;
- les vols commis par les personnes Assurées ou par les Membres de votre famille ;
- les dommages dus aux accidents de fumeurs ;
- les véhicules terrestres à moteur et leurs accessoires, les caravanes et les remorques ;
- les embarcations de plaisance à voile ou à moteur, y compris le jet ski ;
- les étuis, boîtiers, sacs, sacoches ou housses renfermant le matériel de sports ou de loisirs ;
- les téléphones portables, les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, le matériel informatique.

### Pour quel montant intervenons-nous ?

**Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement** pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie. **Une franchise par personne indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, sera retenue par sinistre.

### Comment votre indemnité est-elle calculée ?

Vous serez indemnisé sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'Article L 121-5 du Code des Assurances.

### Quelles sont les pièces à fournir en cas de sinistre ?

Se référer à la garantie "BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS".

### **REMBOURSEMENT DES FRAIS DE LOCATION SUITE A VOL OU BRIS DU MATERIEL SPORTIF PERSONNEL**

#### *Multirisque Sports et Loisirs*

En cas de bris ou vol du matériel de sport personnel de l'Assuré, nous vous remboursons les frais de location supplémentaires du matériel de remplacement équivalent pour une durée maximum de 8 jours, **à hauteur du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

### **REMBOURSEMENT DU FORFAIT D'ACTIVITES SPORTIVES SUITE A VOL OU PERTE**

#### *Multirisque Sports et Loisirs*

Nous rembourserons à l'Assuré une indemnité au prorata temporis du forfait déjà réglé et non consommé, **à hauteur du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, et sous réserve des justificatifs suivants :

- récépissé de perte ou de vol aux autorités et/ou déclaration sur l'honneur de perte de l'Assuré ;
- justificatif de paiement du forfait nominatif ;
- original du deuxième forfait acheté.

L'indemnité sera égale au prix d'achat d'un nouveau forfait, sous déduction

d'une franchise d'une journée. Cette garantie concerne les forfaits d'une durée supérieure à 3 jours, étant précisé que toute journée entamée est considérée comme non indemnisable.

Si le forfait est retrouvé, aucune indemnité n'est due par l'Assureur.

## INTERRUPTION DE SEJOUR VOYAGE DE COMPENSATION

### FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

#### *Multirisque*

Nous vous remboursons au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**) à compter du jour suivant votre retour anticipé et que de ce fait, vous avez dû interrompre votre voyage, suite à :

- une hospitalisation ou un décès d'un Membre de la famille ;
- des dommages graves survenus aux locaux professionnels ou privés de l'assuré par suite d'incendie, d'explosion, d'inondation ou de cambriolage nécessitant impérativement la présence de l'Assuré sur place ;
- un attentat sur votre lieu de séjour dans un rayon de 100 kilomètres du lieu de votre villégiature.

**Cette garantie ne peut se cumuler avec la garantie "VOYAGE DE COMPENSATION" ci-dessous.**

### VOYAGE DE COMPENSATION

#### *Multirisque*

Si nous intervenons pour votre rapatriement pour une raison médicale (Maladie ou Accident subi par vous-même), vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou autre titre de transport initial auprès de l'agence de voyages ayant vendu le voyage initial dans **la limite figurant au Tableau des Montants de Garanties**.

Ce montant sera versé uniquement à l'Assuré rapatrié, à son Conjoint ou à la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toute autre et devra être utilisé dans les douze mois qui suivent l'événement ayant provoqué le rapatriement médical auprès de l'agence de voyages ayant vendu le voyage initial.

**Cette garantie ne peut se cumuler avec l'indemnisation des "FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR" ci-dessus.**

### FRAIS D'INTERRUPTION D'ACTIVITE DE SPORTS ET DE LOISIRS

#### *Sports et Loisirs*

Nous vous remboursons au prorata temporis les frais de forfait d'activités sportives ou de loisirs déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**) lorsque vous devez interrompre la pratique de ces activités pour l'un des motifs suivants :

- accident de sport interdisant la pratique de l'activité ;
- événement climatique exceptionnel : tempête, ouragan, cyclone vous empêchant de pratiquer l'activité de plein air prévue pendant le séjour, à condition que l'interruption de l'activité dépasse 3 jours consécutifs.

Cas particulier du ski à la montagne : Constituent un seul et même forfait d'activité, les forfaits de remontées mécaniques, de cours de ski et de location de matériel réglés par vos soins durant votre séjour.

### MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est :

- proportionnelle au nombre de jours de forfait d'activités de sports ou de loisirs non utilisés ;
- due à compter du jour suivant l'arrêt total des activités garanties ;
- calculée sur la base du prix total par personne du forfait d'activités, et ce **à concurrence du plafond figurant au Tableau des Montants de Garanties**. Seront déduits de l'indemnité, les frais de dossier, de visa, d'assurance et de pourboire.

## INDIVIDUELLE ACCIDENT

### Multirisque

#### Ce que nous garantissons

Nous garantissons le paiement des indemnités prévues au **Tableau des Montants de Garanties** en cas d'accident corporel pouvant atteindre l'Assuré pendant la durée de voyage.

#### Pour quel montant intervenons-nous ?

##### **Pour les Assurés majeurs :**

Nous intervenons pour le montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties** dans les cas suivants :

- **Décès** : le capital est payable aux bénéficiaires que l'Assuré aura désignés ou, à défaut, à ses ayants droit.
- **Invalidité** : paiement du capital en fonction du barème français en vigueur. En cas d'invalidité, l'Assuré recevra un capital dont le montant sera calculé en appliquant à la somme indiquée au **Tableau des Montants de Garanties** le taux de d'incapacité de l'Assuré, en fonction du barème figurant ci-après.
- Pour les personnes de plus de 70 ans, la garantie est limitée à la durée du transport aérien.

##### **Pour les Assurés mineurs :**

Nous intervenons dans les cas suivants :

- **Décès de l'enfant** : nous vous indemnisons des frais d'obsèques engagés **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** ;
- **Invalidité de l'enfant** : en cas d'incapacité permanente totale de l'enfant assuré, nous versons une indemnité dont le montant sera calculé en appliquant à la somme indiquée au **Tableau des Montants de Garanties** le taux d'incapacité de l'enfant assuré, en fonction du barème français en vigueur.

#### Barèmes invalidité

	DROIT	GAUCHE
- Perte complète :		
• du bras	70%	60%
• de l'avant-bras ou de la main	60%	50%
• du pouce	20%	17%
• de l'index	12%	10%
• du majeur	6%	5%
• de l'annulaire	5%	4%
• de l'auriculaire	4%	3%
• de la cuisse		55%
• de la jambe		40%
• de deux membres		100%
• du pied		40%
• du gros orteil		8%
• des autres orteils		3%
• des deux yeux		100%
• de l'acuité visuelle ou d'un œil		25%
- Surdité complète, incurable et non appareillable		60%
- Surdité complète, incurable et non appareillable d'une oreille		10%
- Aliénation mentale totale et incurable		100%

#### Définition de la perte

Par perte, on entend l'amputation complète ou la paralysie complète du membre consid er e ou l'ankylose de toutes les articulations.

## Exclusions à la garantie "Individuelle accident"

*Outre les exclusions figurant au chapitre "GENERALITES", nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :*

- Les accidents causés par : la cécité, la paralysie, les maladies mentales, ainsi que toutes les maladies ou infirmités existantes au moment de l'adhésion au contrat ;
- Les accidents résultant de la pratique des sports suivants : varappe, alpinisme, luge de compétition, plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome, parachutisme et tous sports aériens, y compris cerf-volant ou tout engin analogue, spéléologie, ainsi que ceux résultant d'un entraînement ou d'une participation à des compétitions sportives ;
- Les accidents causés par l'usage d'un cycle à moteur d'une cylindrée supérieure à 125 cm<sup>3</sup> en tant que conducteur ou passager ;
- Les accidents causés par une société de transport non agréée pour le transport public de personnes.

## Comment l'indemnité est-elle calculée ?

Nous déterminons le taux d'incapacité correspondant aux infirmités qui ne figurent pas ci-dessus en comparant leur gravité à celle des cas prévus, sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse intervenir.

- Le montant de l'indemnité ne peut être fixé qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'accident sont stabilisées ;
- Le taux définitif après un accident qui atteindrait un membre ou un organe déjà lésé sera égal à la différence entre le taux déterminé à partir du tableau et de ses conditions d'application et le taux antérieur à l'accident ;
- S'il est médicalement établi que l'Assuré est gaucher, le taux d'incapacité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement
- Si l'accident entraîne plusieurs lésions, le taux d'incapacité utilisé pour le calcul de la somme que nous verserons sera calculé en appliquant au taux du barème ci-dessus la méthode retenue pour la détermination du taux d'incapacité en cas d'accident du travail.

**L'application du barème français en vigueur suppose dans tous les cas que les conséquences de l'accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapté. S'il en était autrement, le taux serait déterminé compte tenu des conséquences qu'aurait eu l'accident sur une personne se trouvant dans un état physique normal et ayant suivi un traitement rationnel.**

## Quelles sont vos obligations en cas de sinistre ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- d'un certificat médical ;
- des déclarations éventuelles des témoins établissant la matérialité ou l'importance de l'accident.

Pendant la durée de son traitement, l'Assuré devra permettre le libre accès de notre médecin contrôleur afin qu'il puisse évaluer les conséquences de l'accident.

En cas de désaccord sur les causes ou les conséquences de l'accident, nous soumettrons son différend à deux experts choisis l'un par l'Assuré ou par ses ayants droit, l'autre par nous-mêmes, sous réserve de nos droits respectifs.

En cas de divergence, un troisième expert sera nommé, soit d'un commun accord, soit par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu de résidence de l'Assuré.

## RESPONSABILITE CIVILE

### Ce que nous garantissons

#### RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER

##### *Multirisque*

Nous garantissons les conséquences pécuniaires que l'Assuré peut encourir en raison de tous dommages corporels ou matériels, causés à autrui par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de son voyage, **dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

#### RESPONSABILITE CIVILE SPORT

##### *Multirisque Sports et Loisirs*

Nous garantissons les conséquences pécuniaires que l'Assuré peut encourir en raison de tous dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs, causés à autrui au cours de ses activités sportives, **dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

La garantie vous est acquise lors de la pratique de votre activité de sport, au cours de votre séjour, à condition que cette activité ne soit pas couverte par un autre contrat d'assurance.

#### Exclusions à la garantie "Responsabilité civile"

*Outre les exclusions figurant au chapitre "GENERALITES", nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :*

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale ;
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, de bateaux à voile et à moteur, ou de la pratique de sports aériens ;
- les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à voile ou à moteur (motos, bateaux, voitures de location ou autres) ;
- les dommages résultant de toute activité professionnelle ;
- les conséquences de tous sinistres matériels ou corporels atteignant l'Assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendants ;
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis ;
- toutes dispositions prises à l'initiative de l'Assuré sans accord préalable de l'Assureur ;
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matches ou compétitions ;
- les dommages causés aux animaux ou aux objets qui vous appartiennent ou qui vous sont loués, prêtés ou confiés ;
- les amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel.

#### Transaction - reconnaissance de responsabilité

**Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable.** Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

#### Procédure

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat. Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au

titre du présent contrat.

Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptons de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

## Recours

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat ;
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord ;
- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

Vous ne pouvez vous opposer à l'exercice de notre recours contre un tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.

## Inopposabilité des déchéances

Même si vous manquez à vos obligations après sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable. Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

## Frais de procès

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. Toutefois, si vous êtes condamné pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

# PRESTATIONS D'ASSISTANCE

**Aucun rapatriement ou retour anticipé n'est pris en charge s'il n'a pas fait l'objet d'un appel préalable auprès du plateau d'Assistance et d'un accord de ce dernier.**

## CE QUE NOUS GARANTISSONS

### ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, DE BLESSURE OU DE DECES

#### TRANSPORT / RAPATRIEMENT

*Multirisque*

**Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier** qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident. **Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.**

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, **de déclencher, organiser et prendre en charge** - en fonction des seules exigences médicales - **soit votre retour à votre domicile, soit votre transport**, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en première classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

## **RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURES**

### Multirisque

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, **nous organisons le transport des Membres de votre famille assurés ou de deux personnes Assurées** qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous ;
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1<sup>ère</sup> classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

## **PRESENCE HOSPITALISATION**

### Multirisque

Lorsque vous êtes Hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 5 jours, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 10 nuits maximum à hauteur du **maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

## **PROLONGATION DE SEJOUR**

### Multirisque

Si vous êtes Hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge vos frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) et ceux d'un accompagnant assuré, **à concurrence de 10 nuits maximum et du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, afin qu'il reste auprès de vous.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "PRESENCE HOSPITALISATION".**

## **ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS**

### Multirisque

Lorsque, malade ou blessé, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 18 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons à notre charge le voyage aller et retour par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique depuis le pays d'origine

d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesse, afin de ramener vos enfants dans votre pays d'origine à votre domicile ou au domicile d'un Membre de votre famille choisi par vous. Les billets des enfants restent à votre charge.

## **REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX (à l'Etranger)**

### Multirisque - Multirisque Sports et Loisirs

Avant de partir en voyage à l'Etranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace Economique Européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

### **Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :**

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger.

- honoraires médicaux ;
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien ;
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger ;
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport ;
- frais de caisson pour la plongée sous marine (uniquement dans le cadre de la Multirisque Sports et Loisirs) ;
- urgence dentaire **avec un plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

### **Montant et modalités de prise en charge :**

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **dans la limite, déduction faite d'une franchise par assuré et par événement dans tous les cas, indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus ;
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

### **AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (à l'Etranger)**

#### Multirisque

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins ;
- tant que vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au

plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous même remboursé, vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

## RETOUR ANTICIPE

### **RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR OU MAJEUR HANDICAPE OU DE VOTRE REMPLACANT PROFESSIONNEL**

#### *Multirisque*

Pendant votre voyage, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue d'un Membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel. Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays d'origine, ou pour reprendre votre activité professionnelle, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

### **RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR OU MAJEUR HANDICAPE OU DE VOTRE REMPLACANT PROFESSIONNEL**

#### *Multirisque*

Pendant votre voyage vous apprenez le décès d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel. Afin que vous assistiez aux obsèques dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

### **RETOUR ANTICIPE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE**

#### *Multirisque*

Pendant votre voyage, vous apprenez, à la suite de l'inondation, de l'incendie ou du cambriolage survenu à votre domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

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

## RETOUR ANTICIPE EN CAS D'ATTENTAT SURVENU SUR LE LIEU DE DESTINATION

### Multirisque

Pendant votre voyage, vous apprenez qu'un attentat est survenu dans un rayon maximum de 100 km autour du lieu où vous vous trouvez.

Si vous souhaitez écourter votre voyage, nous organisons et prenons en charge votre voyage par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

## ASSISTANCE EN CAS DE DECES

### TRANSPORT ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE

#### Multirisque

Un Assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine de l'Assuré. Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

### RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURES

#### Multirisque

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1<sup>ère</sup> classe ou par avion de ligne en classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une ou deux personnes de votre choix ou des Membres de la famille qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(n)t assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

## ASSISTANCE VOYAGE

### INFORMATIONS VOYAGE

#### Multirisque

A votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments...);
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas...);
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion...);
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture...);
- **du lundi au samedi de 8h à 19h30, heures françaises, sauf dimanches et jours fériés au numéro suivant : 01 41 61 23 43.**

### AVANCE DE LA CAUTION PENALE (à l'étranger)

#### Multirisque

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'Etranger consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous faisons l'avance de la caution pénale **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.** Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de

notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai. Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre Pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

### **PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (à l'étranger)**

#### Multirisque

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'Etranger consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous prenons en charge les frais d'avocat sur place **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre Pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

### **FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE**

#### Multirisque - Multirisque Sports et Loisirs

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors piste) **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

### **FRAIS DE SECOURS SUR PISTES BALISEES**

#### Multirisque Sports et Loisirs

Si vous avez un accident lors de la pratique du ski sur piste balisée, nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche sans limitation de montant.

En aucun cas nous ne serons tenus à l'organisation des secours.

### **ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DES PAPIERS OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT**

#### Multirisque

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos papiers. Du lundi au samedi, de 8h à 19h30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre service "informations" nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement des papiers...).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s)...), nous vous faisons parvenir, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, **une avance de fonds dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, afin que vous puissiez faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales.

### **ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER**

#### Multirisque

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas,

organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons uniquement l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant à partir de la France, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons.

Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

## **ASSISTANCE SINISTRE AU DOMICILE**

### Multirisque

Votre domicile a fait l'objet d'une inondation, d'un incendie ou d'un cambriolage pendant votre séjour et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires.

Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

En outre, si votre domicile est inhabitable à votre retour de voyage, nous organisons et prenons en charge votre séjour à l'hôtel pendant 2 nuits maximum **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

## **AIDE-MENAGERE A DOMICILE (EN FRANCE) EN CAS D'HOSPITALISATION SUITE A UN RAPATRIEMENT**

### Multirisque

A la suite d'un rapatriement effectué par nos soins, vous êtes hospitalisé à votre retour en France pour une durée supérieure à 5 jours. Nous pouvons mettre à votre disposition une aide-ménagère à votre domicile qui vous viendra en aide soit dès la date d'hospitalisation, soit au jour de votre retour de l'hôpital. Nous prenons en charge le coût de cette aide-ménagère à concurrence de 3 heures réparties à votre convenance.

### Exclusions spécifiques aux prestations d'assistance

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

***Outre les exclusions figurant au chapitre "GENERALITES", sont exclus :***

- les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides ;
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois, précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état ;

- les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques, ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez, et/ou nationale de votre pays d'origine ;
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Conditions Générales du contrat ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger ;
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent ;
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique ;
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe "Transport / Rapatriement" pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour ;
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse ;
- les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris) ;
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales) ;
- les cures thermales et les frais en découlant ;
- les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine ;
- les hospitalisations prévues ;
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple) ;
- les vaccins et frais de vaccination ;
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant ;
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences ;
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant ;
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, et les frais en découlant ;
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant ;
- les recherches de personne dans le désert et les frais s'y rapportant ;
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de séjour ;
- les frais de restaurant ;
- les frais de douane ;
- la pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral;
- les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski ;
- les risques NBC (nucléaires, biologiques, chimiques).

**Ne peuvent donner lieu à intervention :**

- Les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et ou nationales du pays d'origine ;
- Les états pathologiques résultant de l'exposition à des agents biologiques infectants, d'une exposition à des substances chimiques type gaz de combat, incapacitants, neurotoxiques, ou à effet toxique rémanent, ou d'une contamination par radio nucléide consécutifs à un acte accidentel, ou intentionnel (terrorisme).

## DECLARATION DE SINISTRE

Pour vos demandes d'indemnisation, veuillez adresser la présente déclaration à :

**TMS CONTACT**  
**Service Gestion Clients**

**110, avenue de la République - 75545 PARIS Cedex 11**

N° de votre contrat : .....

Vos nom/Prénom :

.....  
.....  
.....

Votre adresse :

.....  
.....  
.....

Vos dates de séjour :

Du ...../...../.....      Au ...../...../.....

Le prix de votre voyage :

.....

La nature de votre sinistre

(Annulation, Perte, Vol de bagages...)

.....  
.....  
.....

Le nom de l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez réservé votre séjour :

.....  
.....

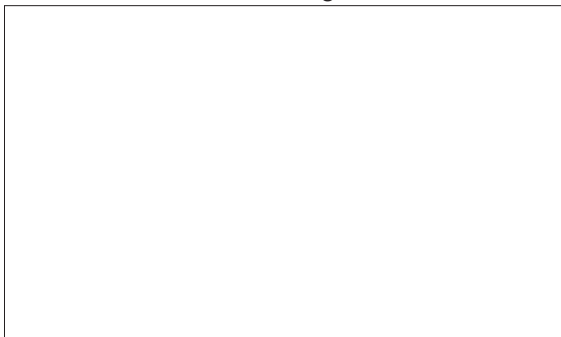
**Votre agence  
de voyages  
et**

**TMS CONTACT**

**vous souhaitent  
un bon voyage.**



Cachet de l'agence



**TMS CONTACT**

110, avenue de la République - 75545 Paris Cedex 11

**N° Audiotel : 0 891 677 404**

(0,225 € TTC/min depuis un poste fixe)

SA au capital de 516 500 € RCS Paris B384.706.941  
Société de courtage et de gestion d'assurance  
Garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle  
conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances.



**ace europe**

Les garanties assurance assistance stipulées dans le présent document  
sont souscrites auprès d'ACE EUROPE

# Perle Loisirs



## GARANTIE DES PRIX

### CONDITIONS SPECIALES

Montants et limites de garanties		
Hausse de carburant transport aérien	Seuils de déclenchement :	
Modification des taxes d'aéroport	Moyen courrier : 20 €/ pers	Maximum : 200 €/ pers.
Variation du cours des devises	Long courrier : 40 €/ pers	1 600 €/ famille

### CONDITIONS GENERALES

La GARANTIE DES PRIX n'est valable que si vous l'avez souscrite en complément de la formule « MULTIRISQUE » ou de la formule « VOLS SECS » du PERLE LOISIRS et que vous avez acquitté la prime correspondante.

Cette garantie doit être souscrite le jour de l'inscription au voyage et simultanément à la souscription de la formule « MULTIRISQUE » ou de la formule « VOLS SECS »

#### 1. Nature de la garantie

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage et sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, nous garantissons, dans les limites indiquées aux « Conditions Spéciales », le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix de votre voyage (voir § « Notre garantie intervient uniquement en cas de »).

**Seuil de déclenchement :** Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de votre voyage soit supérieur à 20 € par personne dans le cadre d'un moyen courrier et supérieur à 40 € par personne dans le cadre d'un long courrier.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- Hausse de carburant : variation du coût du transport aérien, lié à la hausse du coût du carburant (indice WTI), survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

- Variation du coût des taxes et des redevances : les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

- Variation du cours des devises survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

**L'augmentation du prix de votre voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement.**

#### 2. Exclusions à la GARANTIE DES PRIX

Les exclusions communes à l'ensemble des garanties et détaillées dans les Conditions Générales du PERLE LOISIRS sont applicables. En outre, sont exclus :

- l'augmentation du prix de votre voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;

- l'augmentation du prix de votre voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

#### 3. Modalités en cas de sinistre

Dans les cinq jours ouvrés à compter de la date de solde du dossier, sauf cas fortuit ou de force majeure vous devez :

• adresser à TMS CONTACT

Soit par courrier à **TMS CONTACT**

**Service Gestion Clients**  
**110 avenue de la République**  
**75545 PARIS CEDEX 11**

Soit par mail [sinistre@tmscontact.com](mailto:sinistre@tmscontact.com)

Tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation, en indiquant vos nom et prénom, votre numéro de contrat, le nom et l'adresse de votre agence de voyage.

• pour les dossiers TO, transmettre à TMS CONTACT :  
- Le bulletin d'inscription initial du voyage,  
- La facture vous notifiant la révision du prix de votre voyage.

• Pour les billets BSP, transmettre à TMS CONTACT :  
- les copies d'écran (à réclamer à votre agence) au jour de la réservation et au jour de l'émission  
- La facture que l'agence aura établie au titre des hausses supplémentaires correspondant à la différence entre le jour de la réservation et le jour d'émission.

#### 4. Remboursement

Le remboursement est directement adressé à votre attention ou à celle de vos ayants droit à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

La présente garantie est souscrite auprès de  
ACE EUROPE sous le n° FRBOTA07905



110 avenue de la République  
75545 PARIS CEDEX 11

Tél : 0891 677 404 (0,225 € TTC / mn depuis un poste fixe)

SA au capital de 516 500 € - RCS Paris B384.706.941

Société de courtage et de gestion d'assurance.

Garantie financière et assurance Responsabilité Civile Professionnelle conformes aux articles L530-1 et L530-2 du code des assurances.

# Perle Loisirs



## RETOUR IMPOSSIBLE

Cette couverture n'est acquise qu'en cas de souscription simultanée de la formule Multirisque et de l'extension « Retour impossible ».

### Montants et limites de garanties

• Frais de prolongation de séjour	10 % du prix du voyage assuré / nuit / personne avec un mini. de 50 € (max. 5 nuits)
↳ <i>Franchise</i>	1 nuit
• Prolongation des garanties assistance rapatriement, bagages et R.C.	

La formule Multirisque du contrat est étendue aux frais réels d'hébergement, repas, et effets de première nécessité restant à la charge de l'assuré dans le cas où il serait obligé de rester sur son lieu de séjour au-delà de la date de retour initialement prévue pour une raison indépendante de sa volonté, inconnue et imprévisible au moment de son départ, ayant les caractéristiques de la force majeure et justifiée.

**La garantie « Retour impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne...) et/ ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du voyage.**

### • Détails de la garantie :

- La garantie « Retour impossible » couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation au contrat principal dans le cas où ce dernier exclurait les catastrophes naturelles et/ ou les actes de terrorisme.

- Il est rappelé qu'à l'exception de la dérogation susvisée, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.
- Le montant maximum d'indemnisation est fixé à 10% du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire avec un maximum de 5 nuits au-delà de la première nuit et un minimum de 50€ par nuit, consécutive à la date de retour initialement prévue La première nuit n'est pas indemnisée.
- De plus, par dérogation au chapitre « Prise d'effet et durée des garanties » du contrat nous acceptons dans le cas où l'assuré serait obligé de rester sur son lieu de séjour au delà de la date de retour initialement prévue pour une raison indépendante de sa volonté, inconnue et imprévisible au moment de son départ ayant les caractéristiques de la force majeure et justifiée, de prolonger automatiquement les garanties prévues au contrat pendant le séjour (hors interruption de séjour, voyage de compensation).

### • Cette garantie n'est pas cumulable avec les prestations suivantes:

- PROLONGATION DE SEJOUR D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE EN CAS D'HOSPITALISATION ou DECES DE L'ASSURE
- ATTENTE DES REPARATIONS DU VEHICULE GARANTI

La présente garantie est souscrite auprès de  
ACE EUROPE sous le n° FRBOTA07905



110 avenue de la République  
75545 PARIS CEDEX 11

Tél : 0891 677 404 (0,225 € TTC / mn depuis un poste fixe)

SA au capital de 516 500 € - RCS Paris B384.706.941

Société de courtage et de gestion d'assurance.

Garantie financière et assurance Responsabilité Civile Professionnelle conformes aux articles L530-1 et L530-2 du code des assurances.

# Perle Loisirs



## EXTENSION EPIDEMIES

Les exclusions suivantes sont levées pour cette formule optionnelle « Epidémies » souscrite en complément de la Multirisque :

- Les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et ou nationale du pays d'origine,
- Les états pathologiques résultant d'une maladie infectieuse contagieuse.

Il n'est pas autrement dérogé aux autres dispositions du contrat.

---

La présente garantie est souscrite auprès de  
ACE EUROPE sous le n° FRBOTA07905



110 avenue de la République  
75545 PARIS CEDEX 11

Tél : 0891 677 404 (0,225 € TTC / mn depuis un poste fixe)

SA au capital de 516 500 € - RCS Paris B384.706.941

Société de courtage et de gestion d'assurance.

Garantie financière et assurance Responsabilité Civile Professionnelle conformes  
aux articles L530-1 et L530-2 du code des assurances.