

# AIG Europe Limited

Tour CB 21 - 16 place de l'Iris, 92040 Paris la Défense Cedex France

www.aigassurance.fr

**Contrat n° 4 091 161**



## Contrat d'ASSISTANCE

**N° 4 091 893**

### Garanties

- Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure.
- Frais médicaux.
- Assistance en cas de décès.
- Assistance voyage.

### Contacts pour les Sinistres

#### SI VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

Appelez ou faites appeler AIG, 24 h/24

• par téléphone :

- depuis la France : 01 49 02 45 00

- depuis l'étranger : +33 1 49 02 45 00

En nous indiquant :

• votre numéro de contrat 4 091 893

• votre nom et l'adresse de votre domicile,

• votre adresse complète sur votre lieu de séjour,

• votre numéro de téléphone ou de fax sur votre lieu de séjour

## I. TABLEAU DES GARANTIES

Les garanties du présent contrat s'appliquent pour chaque Assuré. Nous vous recommandons de bien prendre connaissance des risques couverts décrits en détail ci-dessous.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montant max. TTC*/ personne
<p><b>• ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport et rapatriement</li> <li>- Retour des membres de la famille assurés ou 2 accompagnants assurés</li> <li>- Présence en cas d'hospitalisation</li> <li>- Accompagnement des enfants de moins de 18 ans</li> <li>- Poursuite du voyage</li> <li>- Chauffeur de remplacement</li> <li>- Prolongation de séjour</li> <li>- Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, du remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile</li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>Billet retour + frais de taxi</p> <p>Billet Aller-Retour et 80 €/nuit (max. 10 nuits)</p> <p>Billet Aller-Retour ou hôtesse</p> <p>Frais de transport supplémentaires</p> <p>Billet aller ou chauffeur</p> <p>Hôtel 80 €/nuit (max. 4 nuits)</p> <p>Billet retour + frais de taxi</p>
<p><b>• FRAIS MÉDICAUX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation (étranger uniquement) :</li> <li>• Zone Europe et Pays Méditerranéens (Hors France)</li> <li>• Zone monde entier (Hors France et Europe et Pays Méditerranéens)</li> <li>- Urgence dentaire</li> <li>Franchise des frais médicaux</li> </ul>	<p>75 000 €</p> <p>152 500 €</p> <p>300 €</p> <p>30 €</p>
<p><b>• ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport de corps</li> <li>- Frais de cercueil ou d'urne</li> <li>- Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés</li> <li>- Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille, du remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile</li> <li>- Reconnaissance de corps et formalités décès</li> </ul>	<p>Frais réels</p> <p>2 300 €</p> <p>Billet retour + frais de taxi</p> <p>Billet retour + frais de taxi</p> <p>Billet Aller-Retour et 80 €/nuit (max. 2 nuits)</p>
<p><b>• ASSISTANCE VOYAGE</b></p> <p><u>Avant le voyage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations voyage</li> </ul> <p><u>Pendant le voyage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avance de la caution pénale à l'étranger</li> <li>- Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger</li> <li>- Assistance en cas de sinistre au domicile lors d'un voyage</li> <li>• Retour anticipé</li> <li>• Mesures conservatoires (en France uniquement)</li> <li>• Hébergement (en France uniquement)</li> <li>- Retour anticipé en cas d'attentat</li> <li>- Retour anticipé en cas de catastrophe naturelle</li> <li>- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne :</li> <li>• Recherche et secours en mer et en montagne</li> <li>• Secours sur pistes balisées</li> </ul>	<p>15 300 €</p> <p>3 100 €</p> <p>Billet retour + frais de taxi</p> <p>80 €</p> <p>50 €/nuit (max. 2 nuits)/personne</p> <p>Billet retour + frais de taxi</p> <p>Billet retour + frais de taxi</p> <p>15 300 €</p> <p>Frais réels</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission de messages urgents (depuis l'étranger uniquement)</li> <li>- Envoi de médicaments</li> <li>- Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement</li> <li>- Informations santé</li> </ul> <p><u>Après le voyage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistance au retour au domicile après rapatriement :</li> <li>• Aide-ménagère</li> <li>• Confort hospitalier</li> </ul>	<p>Frais d'envoi</p> <p>Avance de fonds de 2 300 € Maximum</p> <p>10 heures</p> <p>Location de télévision, maximum 77 €</p>
--	---

\* Taux applicable selon la législation en vigueur.

### PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
<b>ASSISTANCE</b>	<b>Le jour du départ</b> (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).	<b>Le jour du retour du voyage</b> (lieu de dispersion du groupe). <b>ATTENTION, dans tous les cas, nos garanties cesseront automatiquement 90 jours après le jour du départ.</b>

### QUELQUES CONSEILS AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse 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.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace économique européen (E.E.E.), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.).
- Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente (en France adressez-vous à votre Caisse d'Assurance Maladie).
- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et renseignez-vous sur les conditions de transport de ceux-ci en fonction de vos moyens de transport et de votre destination.
- Dans la mesure où nous ne pouvons nous substituer aux secours d'urgence, nous vous conseillons, particulièrement si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque, ou si vous vous déplacez dans une zone isolée, de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.

### SUR PLACE

Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

### ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.

## II. INTRODUCTION

### Votre contrat d'assistance Voyage

Le présent contrat forme votre contrat d'assistance. Ce document décrit l'étendue des garanties souscrites. Le texte de votre contrat d'assistance prévoit des conditions et des exclusions dont vous devez prendre connaissance. Vous devez respecter toutes les conditions de ce contrat.

Veillez lire le texte du contrat afin de vérifier qu'il répond à votre demande de garantie.

## Droit applicable au contrat d'assistance

Le présent contrat d'assistance est régi par la loi française.

Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

## Autorité de Contrôle

AIG Europe Limited est agréée et contrôlée par la « Financial Conduct Authority » (FCA registration number 202628), 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London E14 5HS Royaume Uni et la « Prudential Regulation Authority », 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628). La commercialisation de contrats d'assistance en France par la succursale française d'AIG Europe Limited est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## III. INFORMATIONS IMPORTANTES RELATIVE À VOTRE POLICE D'ASSURANCE AVANT VOTRE VOYAGE

### État de santé

Le présent contrat contient des dispositions relatives à votre santé, à celle des personnes qui voyagent avec vous et à d'autres personnes qui ne voyagent pas avec vous mais dont l'état de santé peut avoir des conséquences sur votre Voyage des proches ou un de votre remplaçant professionnel). Sont notamment exclus des garanties, les sinistres ayant pour origine ou liés aux antécédents médicaux dont vous-même ou ces personnes aviez connaissance avant l'achat du Voyage. S'il y a un changement de votre état de santé ou celui de personne voyageant avec vous, proche ou remplaçant professionnel survenant après l'achat de votre Voyage et avant votre départ, merci de nous contacter immédiatement. En déclarant ce changement de l'état de santé, cela nous permettra de décider si nous pouvons continuer à vous couvrir avec les termes de ce présent contrat. Nous pouvons ajouter/exclure des garanties en fonction de l'état de santé nouvellement diagnostiqué. Dans le cas où nous ne pouvons plus vous couvrir suite à l'état de santé nouvellement diagnostiqué, vous pouvez formuler une demande d'annulation. Pour plus d'information, merci de consulter les Exclusions Générales.

### Résidence

Vous-même ainsi que les personnes bénéficiant des garanties du présent contrat devez avoir résidé dans votre pays de résidence pendant au moins six des douze mois ayant précédé l'achat de votre Voyage.

### Durée du contrat

Les prestations d'assistance s'appliquent pendant les dates de Voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs. La date de prise d'effet ne peut être antérieure à la date d'achat du Voyage.

#### Note :

- La durée de couverture est limitée à votre date de retour en France.
- Si vous voyagez plus longtemps que la durée initialement prévue lors de l'achat de votre Voyage, votre couverture cessera le jour indiqué sur votre facture de réservation de Voyage sauf si votre retour n'a pu être effectué pour une raison imprévisible et irrésistible couverte par ce même contrat d'assistance.

### Voyage

Les garanties Assistance Rapatriement prennent effet au moment où vous quittez votre domicile personnel dans votre pays de résidence (mais pas plus de 24 heures avant l'heure de départ prévue) ou à la date de prise d'effet mentionnée sur la facture de réservation du Voyage, la date la plus tardive étant retenue.

Chaque Voyage doit commencer et se terminer dans votre pays de résidence et ne comprend pas les allers simples.

## IV. INFORMATIONS IMPORTANTES RELATIVES AUX SINISTRES

### En cas de déclaration de sinistre

Tout Sinistre doit être déclaré auprès de la plateforme d'Assistance AIG Travel.

#### Note :

Les sinistres doivent être déclarés dès que possible après la survenance de l'événement générateur. Une déclaration tardive ayant pour effet de léser nos intérêts est susceptible d'emporter la déchéance des garanties dans les conditions prévues à l'article L.113-2 du Code des assurances.

### Fraude à l'assistance

Le présent contrat d'assistance est basé sur le principe de confiance mutuelle entre les parties. Notre offre de garanties suppose que les sinistres que vous pourriez déclarer soient authentiques. Notre savoir-faire dans la gestion des sinistres nous permet de détecter nombre de sinistres frauduleux, y compris ceux dont le montant est exagéré. Nous étudions chaque déclaration de sinistre et si nous avons des soupçons de fraude, nous en informons les autorités de police judiciaire, ce qui peut entraîner des poursuites.

### Protection des Données à caractères personnel

L'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et

partenaires. Les données à caractère personnels recueillies par L'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres ou la prestation d'autres services. L'Assureur peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent). L'Assureur peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable. Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données à caractère personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Par ailleurs, dans le cadre des prestations d'assistance, afin de contrôler la qualité des services rendus et de fournir lesdites prestations, les conversations téléphoniques entre les Assurés et les services de l'Assureur, agissant pour le compte de l'Assureur, peuvent être enregistrées. Les données nominatives qui seront recueillies lors cet appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance. Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par l'Assureur et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>. Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, Tour CB21 - 16 Place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex ou par e-mail à [donneespersonnelles@aig.com](mailto:donneespersonnelles@aig.com). Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'Assureur peut être obtenu en en écrivant comme indiqué ci-dessus.

### Sanctions internationales

Conformément à l'article 6 du Code civil, il est rappelé qu'aucune des garanties du présent contrat ne peut s'appliquer dès lors qu'elle aurait pour objet un risque dont l'assurabilité serait contraire à l'ordre public, ou lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur à raison d'une mesure de sanction, de restriction, de prohibition ou d'embargo prescrites par les lois ou règlements de tout Etat ou par toute décision de l'Organisation des Nations Unies ou de l'Union Européenne.

### Examen des Réclamations / Médiation

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution du présent contrat, l'Assuré peut adresser un courrier à :

AIG  
Tour CB21  
92040 Paris La Défense Cedex

La demande devra indiquer le n° du contrat et préciser son objet. L'Assureur s'engage à répondre dans les 2 mois à compter de la réception de cette demande, conformément à la recommandation 2011-R05 de l'ACPR (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera informé).

Après épuisement des voies de recours interne et si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, la personne concernée pourra, sans préjudice de ses droits à intenter une action en justice, saisir le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances à l'adresse suivante : BP290, 75425 PARIS CEDEX 09.

Vous avez également la possibilité d'utiliser la plateforme de la Commission Européenne (ODR) pour la résolution des litiges, en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos prestations d'assistance, AIG Europe Limited est subrogé 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 des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

### Indemnisation par d'autres contrats d'assurance

Si l'assuré est couvert pour les mêmes garanties auprès d'autres assureurs, il doit en informer AIG Europe Limited immédiatement et lui communiquer leurs coordonnées ainsi que le montant de la garantie. En cas de sinistre, il pourra s'adresser à l'assureur de son choix mais le montant de l'indemnisation perçue ne pourra en aucun cas être supérieur à la perte qu'il aura subie.

Si l'assuré bénéficie des paiements d'une caisse d'assurance maladie légale ou privée ou d'une assurance-accidents ou pension légale, alors l'assureur ne devra payer que les dépenses excédant ces montants.

### Délais de prescription

Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du

jour où l'Assureur en a eu connaissance ;  
- en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action 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 dans les contrats d'assurance 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, à savoir :
  - o toute demande en justice, y compris en référé, tout commandement, saisie ou mesure conservatoire ou d'exécution forcée signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire, conformément aux articles 2241 à 2244 du Code civil ;
  - o toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur conformément à l'article 2240 du Code civil ;
  - o toute demande en justice ou mesure d'exécution forcée à l'encontre d'un débiteur solidaire, toute reconnaissance de l'Assureur du droit de l'Assuré ou toute reconnaissance de dette de l'un des débiteurs solidaires interromp la prescription à l'égard de tous les codébiteurs et leurs héritiers, conformément à l'article 2245 du Code civil ;
- ainsi que dans les cas suivants prévus par l'article L114-2 du Code des assurances :
  - o toute désignation d'expert à la suite d'un Sinistre ;
  - o tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
    - l'Assureur au Souscripteur pour non-paiement de la cotisation ;
    - l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, et conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## V. DÉFINITIONS

Dans le texte du contrat, les expressions ou mots suivants ont toujours le sens qui leur est donné ci-après.

**Accident** : Toute atteinte corporelle non intentionnelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie ne saurait être assimilée à un accident.

**Assuré** : Sont considérés comme Assurés les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire de VERDIÉ VOYAGES, VERDIÉ HELLO ou VERDIÉ OPEN CLASS. Ces personnes devront avoir leur domicile en Europe occidentale, dans les DROM, en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française. Dans le présent contrat les Assurés sont également désignés par le terme « vous, vos, votre ».

**Assureur ou Société d'Assurance** : Le présent contrat d'assistance est émis par AIG Europe Limited, société immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 01486260. Siège social: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, United Kingdom. Succursale pour la France : Tour CB21 16 place de l'Iris 92400 Courbevoie. Adresse postale Tour CB 21-16 place de l'Iris 92040 Paris la Défense Cedex. RCS Nanterre 752 862 540

Les prestations d'assistance sont réalisées par AIG Travel, en délégation d'AIG Europe Limited. Dans le présent contrat l'Assureur est également désigné par le terme « nous, notre, nos ».

**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 voyagez, 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 étrangères et européennes français.

**Catastrophe naturelle** : Phénomène d'origine naturelle, 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 du pays de survenance.

**Domicile** : L'endroit où vous résidez habituellement dans votre pays de résidence

**DROM** : Par DROM, on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et la Réunion.

**Étranger** : Le terme Étranger signifie le monde entier à l'exception de votre pays de Domicile et des pays exclus.

**Europe occidentale** : Par Europe occidentale, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

**Événement** : Toute situation prévue par les présentes Dispositions Générales à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

**France** : Le terme France signifie la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

**Enfant(s)** : Enfant du titulaire du contrat et/ou de son Partenaire, ayant moins de 18 ans lors de la souscription du contrat, scolarisé à temps plein, ou ayant sa résidence habituelle au domicile de l'un d'eux.

**Franchise** : Somme restant à votre charge après la survenance d'un événement entraînant notre garantie.

**Guerre** : Toute guerre, déclarée ou non, ou tout acte de guerre, y compris l'utilisation de la force militaire par une nation souveraine afin d'atteindre un objectif économique, territorial, nationaliste, politique, racial, religieux ou autre.

**Hospitalisation** : Toute admission d'un Assuré justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident et comportant au moins une nuit sur place.

**Immobilisation** : Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile ou sur place. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon l'Assuré concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

**Maladie** : État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

**Maladie préexistante** : Un état de santé pour lequel des soins ou traitements ont été ordonnés par un médecin et ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la date du départ en Voyage de l'assuré.

**Parent, Proche, Membre de la famille** : Votre Partenaire, vos ou ses parents, frère(s), sœur(s), fils, fille(s) (y compris les enfants adoptés ou recueillis), grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beau(x)-fils, belle(s)-fille(s), beau(x)-frère(s), belle(s)-sœur(s), tuteur légal, oncles et tantes, neveux et nièces.

**Partenaire** : La personne avec laquelle vous vivez : votre mari, votre femme, votre concubin(e), votre fiancé(e), votre petit(e) ami(e), votre pacsé(e).

**Pays Méditerranéens** : Pays se trouvant autour de la mer Méditerranée.

**Sinistre** : Survenance d'un événement de nature à entraîner l'application d'une des garanties du contrat d'assistance.

**Souscripteur** : L'organisateur du voyage VERDIÉ VOYAGES, VERDIÉ HELLO ou VERDIÉ OPEN CLASS ayant son siège social en France et qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

**Voyage** : Votre séjour, ou parcours à l'étranger ou vers une destination dans votre pays de résidence, effectué exclusivement dans un but de loisir.

## VI. LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

Ce qui est garanti

### A. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE AU COURS DU VOYAGE

#### 1. TRANSPORT et/ou RAPATRIEMENT

Si au cours de votre Voyage, vous êtes malade ou blessé(e), nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a reçu à la suite de la Maladie ou de l'Accident.

Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel, nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser 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, par ambulance, par train (place assise 1ère classe, couchette 1ère classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de nos médecins, nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

Seuls votre situation médicale 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.

#### IMPORTANT

Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.

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

#### 2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURÉS OU DE 2 ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

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 2 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 1ère classe ou avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elles puissent se rendre de leur lieu de Voyage à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRÉSENCE EN CAS D'HOSPITALISATION ».

### 3. PRÉSENCE EN CAS D'HOSPITALISATION

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) 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 2 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre pays de Domicile, par train 1ère classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de la personne (chambre et petit-déjeuner), à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURÉS OU DE 2 ACCOMPAGNANTS ASSURÉS ».

### 4. ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS

Lorsque, malade ou blessé(e) vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos Enfants assurés de moins de 18 ans ou handicapés majeurs voyageant avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour par train 1ère classe ou avion classe économique depuis votre pays de Domicile, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener vos Enfants dans votre pays de Domicile ou au domicile d'un Membre de votre famille choisi par vous par train 1ère classe ou avion classe économique. Les billets de vos Enfants restent à votre charge.

### 5. POURSUITE DU VOYAGE

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre Voyage mais votre état de santé ne nécessite pas votre rapatriement médical, selon avis de nos médecins conformément aux termes du paragraphe « TRANSPORT et/ou RAPATRIEMENT », nous prenons en charge les éventuels frais supplémentaires du transport que vous engagez pour poursuivre le Voyage interrompu, dans la limite du prix du voyage de retour à votre Domicile, au jour et au lieu de l'incident.

### 6. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (uniquement zones Europe et Pays Méditerranéens)

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre Voyage. Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre véhicule et qu'aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition :

- soit un chauffeur pour ramener le véhicule à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur,

- soit un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique afin de vous permettre soit de récupérer votre véhicule ultérieurement, soit qu'une personne désignée par vous puisse ramener le véhicule.

Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages de bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre véhicule est dûment assuré et en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, nous fournissons et prenons en charge un billet de train 1re classe ou d'avion classe économique pour vous permettre d'aller rechercher le véhicule.

### 7. PROLONGATION DE SÉJOUR

Suite à une Maladie ou à un Accident survenu lors de votre Voyage, vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour sur place au-delà de la date initiale de retour, dans les cas suivants :

- En cas d'Hospitalisation :

Si vous êtes hospitalisé(e) 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 les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, afin qu'il reste auprès de vous. Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par l'accompagnant assuré.

- En cas d'Immobilisation :

Si vous êtes immobilisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Immobilisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) de vous-même et/ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant

indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par vous-même ou par l'accompagnant assuré.

Dans les 2 cas, notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que vous êtes en mesure de reprendre le cours de votre Voyage interrompu ou de rentrer à votre Domicile.

### 8. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE

Pendant votre Voyage, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue survenue durant votre déplacement et dans votre pays de Domicile :

- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre Enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que vous :

- vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays de Domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos Enfants laissés sans garde à votre Domicile.

Nous organisons :

- soit votre voyage aller-retour,
- soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec vous, et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1ère classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

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

### 9. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (A L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.

Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme France signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DROM. Les Assurés domiciliés dans un DROM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Étranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou Principauté de Monaco et inversement.

Avant de partir en voyage à l'Étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce voyage, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse 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(e) 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, même si vous décidez de rester sur place,
- urgence dentaire dans la limite du montant 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 jusqu'à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

Une Franchise, dont le montant est indiqué au Tableau des Montants de Garanties, est appliquée dans tous les cas par Assuré et pour la durée du contrat.

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

- les décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,

- les photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité sociale et/ou les organismes auxquels vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, nous vous rembourserons jusqu'à concurrence des montants maximum indiqués au Tableau des Montants de Garanties, pour la durée du contrat, sous réserve que vous nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

#### **10. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme France signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DROM. Les Assurés domiciliés dans un DROM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Étranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou Principauté de Monaco et inversement.

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre voyage à l'Étranger, tant que vous vous trouvez hospitalisé(e) nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation à concurrence des montants indiqués 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 ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le 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. En cas de non-paiement de votre part à cette date, le Souscripteur s'engage à nous rembourser cette avance dans le délai maximum de 30 jours à compter de notre demande, charge pour ce dernier d'en récupérer le montant, s'il le souhaite, auprès de vous.

Pour être vous-même remboursé(e), 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.

### **B. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS**

#### **1. TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ**

L'Assuré décède durant son Voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt assuré jusqu'au lieu des obsèques dans son pays de Domicile.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion des autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, et sur présentation de la facture originale.

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

#### **2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ**

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1ère classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne assurée ou des Membres de la famille assurés qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ils puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour dans le pays de Domicile ne peuvent être utilisés.

#### **3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE**

Pendant votre Voyage, vous apprenez le décès dans votre pays de Domicile, survenu durant votre déplacement :

- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre Enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que vous :

- puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre pays de Domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos Enfants laissés sans garde à votre Domicile.

Nous organisons :

- soit votre voyage aller-retour,
- soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec vous, et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1ère classe ou d'avion classe

économique jusque dans votre pays de Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

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

Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

#### **4. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITÉS DÉCÈS**

Si l'Assuré décède alors qu'il se trouvait seul, et si la présence d'un Membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération sur le lieu de séjour, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1ère classe ou avion classe économique de cette personne depuis le pays de Domicile de l'Assuré défunt jusqu'au lieu du décès ainsi que ses frais d'hébergement, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

### **C. ASSISTANCE VOYAGE**

#### **1. INFORMATIONS VOYAGE**

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

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.),
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.).

#### **2. AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE ET PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (A L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

Vous êtes en voyage à l'Étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause : nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que cette caution vous aura été restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

De plus, nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené, de ce fait, à engager sur place à concurrence du montant indiqué 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 de Domicile, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.

#### **3. ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE SURVENU À VOTRE DOMICILE LORS D'UN VOYAGE**

Si, pendant votre Voyage, vous apprenez la survenance d'un Sinistre à votre Domicile.

Vous pouvez bénéficier de l'une ou l'autre des 2 prestations suivantes non cumulatives :

##### **RETOUR ANTICIPÉ**

Vous apprenez à la suite de ce Sinistre au Domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1ère classe ou avion 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.

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

##### **ASSISTANCE SINISTRE AU DOMICILE (EN FRANCE UNIQUEMENT)**

Si, pendant que vous êtes en Voyage, votre Domicile subit une inondation, un incendie ou un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires, nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention 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 à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

À défaut de présentation de justificatifs du Sinistre au Domicile (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 ces prestations.

#### **4. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'ATTENTAT**

Si, pendant votre Voyage, vous apprenez qu'un Attentat est survenu dans un rayon maximal de 100 km autour du lieu où vous séjournez et que vous souhaitez écourter votre Voyage, nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1ère classe ou avion 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.

La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant l'Attendat.

#### **5. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE CATASTROPHE NATURELLE**

Si, pendant votre Voyage, survient une Catastrophe naturelle à l'endroit où vous vous trouvez, que vous n'êtes pas blessé(e), mais que vous souhaitez écourter votre Voyage, nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1ère classe ou avion 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.

La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant la survenance de la Catastrophe naturelle.

#### **6. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (DEPUIS L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

Au cours de votre Voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de Domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message que vous nous aurez communiqué par téléphone.

NB : Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

#### **7. ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER**

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 pourra vous les prescrire.

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis 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 que vous vous engagez à nous rembourser à réception de 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 des médicaments 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.

#### **8. ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE VOS DOCUMENTS D'IDENTITÉ OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT**

Pendant votre Voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (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 plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. 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 perte ou de vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier(s) et sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales, nous vous faisons parvenir, une avance de fonds jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties afin que vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

- soit du versement par un tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,
- soit du versement par votre établissement bancaire de la somme correspondante.

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

#### **9. INFORMATIONS SANTÉ**

Ce service est conçu pour vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les secours prévus localement.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à vous orienter dans le domaine de la santé. Si une réponse ne peut vous être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, nous vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que vous nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

#### **10. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS**

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

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors-piste) jusqu'à concurrence du montant indiqué 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 PISTE BALISÉE**

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.

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

La prestation ne comprend pas l'organisation ni la réalisation des recherches et des secours.

#### **11. ASSISTANCE AU RETOUR AU DOMICILE APRÈS RAPATRIEMENT(EN FRANCE UNIQUEMENT)**

Ces garanties ne sont acquises que si les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- vous avez fait l'objet d'un transport/rapatriment, dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation décrite au chapitre « TRANSPORT et/ou RAPATRIEMENT »,
- et à votre retour, à l'issue de ce transport/rapatriment, vous êtes, soit hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 5 jours, soit immobilisé(e) à votre Domicile pour une durée supérieure à 5 jours. L'Hospitalisation ou l'Immobilisation doit obligatoirement être consécutive au transport/rapatriment.

Vous vous engagez, préalablement à la mise en œuvre de ces garanties, à nous transmettre sur simple demande de notre part toutes les pièces justificatives appuyant votre demande :

- bulletin d'hospitalisation en France,
- certificat médical d'Immobilisation au Domicile.

À défaut de transmission des pièces justificatives susvisées, nous serons fondés à refuser la mise en œuvre de ces garanties.

#### **AIDE MÉNAGÈRE**

Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers, à votre Domicile, soit dès votre retour de l'hôpital, soit dès la date de votre Hospitalisation, soit durant votre Immobilisation à votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère à concurrence de 10 heures, réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date de votre Hospitalisation ou de votre retour à Domicile ou pendant votre Immobilisation au domicile (minimum de 2 heures à la fois).

À défaut de la présentation des justificatifs (attestation d'hospitalisation, certificat médical), nous nous réservons le droit de vous refacturer l'intégralité de la prestation.

#### **CONFORT HOSPITALIER**

Vous êtes hospitalisé(e) à la suite de votre transport/rapatriment au titre du chapitre «TRANSPORT et/ou RAPATRIEMENT» ci-avant pour 5 jours minimum : nous prenons en charge les frais de location d'un téléviseur à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties pour la durée de votre séjour à l'hôpital.

#### **Ce qui est exclu.**

**Outre les clauses d'exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues de la garantie de la présente section :**

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les états de santé et/ou Maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités 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 frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions 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 du voyage prévu à l'Étranger,
- les conséquences des 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, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe «TRANSPORT et/ ou RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre Voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences 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 bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais de recherche et de secours dans le désert,
- l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,
- 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 voyage,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane.

membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

#### Exclusions communes à toutes les garanties

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales.

Ce qui est exclu:

- Les conséquences du suicide consommé ou tenté de l'Assuré.
- L'absorption de drogues, stupéfiants, substances analogues et médicaments non prescrits par une autorité médicale habilitée et leurs conséquences.
- Les conséquences de l'état alcoolique de l'Assuré caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la loi française régissant la circulation automobile.
- Les Maladies nerveuses ou mentales, sauf dispositions contraires mentionnées au présent contrat.

Sont également exclus les Accidents survenant dans les circonstances suivantes:

- Lorsque l'Assuré pratique un sport à titre professionnel, pratique ou prend part à une course amateur nécessitant l'utilisation d'un engin terrestre, aérien ou aquatique à moteur.
- Lorsque l'Assuré participe à des rixes (sauf cas de légitime défense), des crimes, des délits de toute nature.
- Les conséquences et/ou les événements résultant de la Guerre civile ou Guerre étrangère, d'émeutes, de mouvements populaires, de grèves, d'actes de pirateries, d'actes de terrorisme, de tout effet d'une source de radioactivité, d'épidémies, de pollutions, d'événements climatiques, de catastrophes naturelles sauf dans la cadre des dispositions relatives à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles résultant de la Loi 86-600 du 13/07/1986.
- Sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout Séjour à destination de, ou effectué dans, ou en traversant les pays suivants : la Corée du Nord, le Soudan, la Syrie ou la région de Crimée.
- Sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout Assuré ou Bénéficiaire figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré ou Bénéficiaire



