# PACK AXELLIANCE VOYAGES

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES
## CONTRATS INDIVIDUELS

**PACK ANNULATION** - CONTRAT N° 78 914 869

**PACK ASSISTANCE** - CONTRAT N° 78 914 870

**PACK MULTIRISQUES** - CONTRAT N° 78 914 871

**PACK MULTIRISQUES CARTE BANCAIRE** - CONTRAT N° 78 914 872

Allianz

AXELLIANCE business services

POUR VOTRE PRISE EN CHARGE ASSISTANCE, UN APPEL PRÉALABLE EST NÉCESSAIRE.

# *Tableau des montants de garanties*

| Garanties | Montants | Annulation 78 914 869 | Assistance 78 914 870 | Multirisques 78 914 871 et Multirisques Carte Bancaire 78 914 872 |
|---|---|---|---|---|
| **A) Frais d'annulation - page 17** | | | | |
| A/ Annulation **Motif médical** de l'Assuré, son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2e degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles<br>*A/ Franchise* | Selon conditions du barème des frais d'annulation<br>***50 €*** *par personne* | X | | X |
| B/ Annulation **toutes causes** justifiées incluant les clauses émeute, attentat, acte de terrorisme ou catastrophe naturelle survenant à l'étranger dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature<br>*B/ Franchise* | A/ et B/<br>**16 000 €** par personne<br>**45 000 €** par événement<br>***10 %*** *du montant des frais d'annulation avec un* ***maximum de 100 €*** *par personne* | X | | X |
| **B) Bagages - page 21** | | | | |
| 1. **Bagages**<br>Perte, vol, destruction<br>*1. Franchise* | 1. **2 000 €** par personne, maxi **5 000 €** par événement<br>***50 €*** *par dossier* | | | X |
| 2. **Objets précieux**<br>*2. Franchise par personne* | 2. 50 % de la garantie<br>***50 €*** *par dossier* | | | X |
| 3. **Retard de livraison** de plus de 24 heures<br>*3. Franchise par personne* | 3. Forfait de **200 €**<br>*Sans franchise* | | | X |
| 4. **Matériel sportif**<br>*4. Franchise par personne* | 4. **500 €** par personne<br>***50 €*** *par dossier* | | | X |

| Garanties | Montants | Annulation 78 914 869 | Assistance 78 914 870 | Multirisques 78 914 871 et Multirisques Carte Bancaire 78 914 872 |
|---|---|---|---|---|
| **C) Assistance Rapatriement - Page 24** | | | | |
| a. Rapatriement ou transport sanitaire | a. Frais réels | | X | X |
| b. Accompagnement lors du rapatriement ou transport | b. Titre de transport | | X | X |
| c. Présence en cas d'hospitalisation | c. et d. Titre de transport + Frais d'hôtel **100 €**/maxi 10 nuitées | | X | X |
| d. Prolongation de séjour à l'hôtel | | | X | X |
| e. Immobilisation sur place/Frais hôteliers | e. Frais d'hôtel **100 €** par nuitée maxi 10 jours | | X | X |
| f. Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation en dehors du pays de résidence du client et avance de fonds de plus de **150 €**<br>*f/ Franchise* | f. et i. **75 000 €** Europe – Moyen courrier **150 000 €** par personne USA-Canada-Asie-Australie **500 000 €** par événement<br>*f/ **30 €** par dossier pour les frais médicaux uniquement* | | X | X |
| g. Soins dentaires | g. **150 €** | | X | X |
| h. Transport du corps en cas de décès<br>1/ Rapatriement du corps | h. 1/ Frais réels | | X | X |
| 2/ Frais funéraires nécessaires au transport | h. 2/ **2 500 €** | | X | X |
| i. Retour prématuré Serrurier en cas d'effraction au domicile | i. Titre de transport limité à **75 €** (frais de déplacements) | | X | X |
| j. Paiement des frais de recherche et de secours | j. **5 000 €** par personne **15 000 €** par événement | | X | X |

| Garanties | Montants | Annulation 78 914 869 | Assistance 78 914 870 | Multirisques 78 914 871 et Multirisques Carte Bancaire 78 914 872 |
|---|---|---|---|---|
| k. Assistance juridique à l'étranger | | | | |
| 1/ paiement d'honoraires | k. 1/ **12 500 €** | | X | X |
| 2/ avance de la caution pénale | k. 2/ **15 000 €** | | X | X |
| l. Envoi de médicaments | l. Frais d'expédition | | X | X |
| m. Transmission de messages | | | X | X |
| n. Information voyages | | | X | X |
| o. Assistance en cas de perte, vol ou destruction des papiers d'identité ou de vos moyens de paiement | o. Avance de **2 500 €** | | X | X |
| p. Soutien psychologique | p. 2 appels par personne | | X | X |
| q. Assistance complémentaire aux personnes :<br>- Garde-malade q1<br>- Livraison de repas et des courses<br>- Aide-ménagère q1<br>- Garde d'enfants q1<br>- Garde des enfants à votre domicile q1 ou mise à disposition d'un billet Aller/Retour de train ou d'avion pour vos enfants<br>- Soutien pédagogique q1<br>- Garde d'animaux<br>- Hébergement suite à un sinistre au domicile | q. Maximum **1 000 €** | | X | X |
| | q1 Maximum **20 heures** | | X | X |

| Garanties | Montants | Annulation 78 914 869 | Assistance 78 914 870 | Multirisques 78 914 871 et Multirisques Carte Bancaire 78 914 872 |
|---|---|---|---|---|
| **Concierging :**<br>- urgence médicale<br>- modification de billetterie de transport ou d'hôtels<br>- réservation de billetterie, spectacle ou de restaurant<br>- modification de rendez-vous<br>- infos loisirs<br>- interprétariat sur place si difficultés de compréhension | - orientation vers la structure adaptée, visite à la charge du client<br>- frais de modification à la charge du client<br>- frais de billetterie à la charge du client | | X | X |
| **D) Ratage d'avion - Page 20** | | | | |
| *Franchise* | Prise en charge d'un nouveau billet pour un départ dans les 24 heures dans la limite de :<br>**1 000 €**<br>par personne<br>**10 000 €**<br>par événement<br>*Franchise de 10 % de la valeur du nouveau billet* | | | X |
| **E) Responsabilité Civile - Page 31** | | | | |
| - dommages corporels, matériels et immatériels confondus<br>- dommages matériels et immatériels seuls<br>*Franchise* | **4 500 000 €**<br>**450 000 €**<br>***80 €*** *par dossier* | | | X<br>X |
| **F) Frais d'interruption de séjour - Page 33** | | | | |
| Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis, en cas de retour prématuré<br>*Franchise* | **5 000 €**<br>par personne<br>**25 000 €**<br>par événement<br>*Pas de franchise* | | | X |

| Garanties | Montants | Annulation 78 914 869 | Assistance 78 914 870 | Multirisques 78 914 871 et Multirisques Carte Bancaire 78 914 872 |
|---|---|---|---|---|
| **G) Individuelle Accident - Page 34** | | | | |
| En cas de décès | **15 000 €** par personne | | | X |
| En cas d'invalidité permanente | **7 500 €** par personne | | | X |
| | **150 000 €** par événement | | | |
| *Franchise* | *Pas de franchise* | | | |
| **H) Retour impossible - Page 39** | | | | |
| Frais hôteliers : forfaits | **80 €** par nuitée et par personne avec un maxi de 4 nuitées | | | X |
| Frais hôteliers : vols secs | **50 €** par nuitée et par personne avec un maxi de 2 nuitées | | | X |
| *Franchise* | *Pas de franchise* | | | |

**Extension :**

| Garanties | Montants | Annulation 78 914 869 | Assistance 78 914 870 | Multirisques 78 914 871 et Multirisques Carte Bancaire 78 914 872 |
|---|---|---|---|---|
| **I) Maintien des prix - Page 37** | | | | |
| Surcharge Carburant<br>Hausse des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires<br>Variation du cours des devises<br>*Franchise* | **150 €** par personne Long-courrier<br>**75 €** pour les Moyen-courriers<br>**4 500 €** par événement<br>*Seuil d'intervention :*<br>***40 €*** *par personne*<br>*Franchise absolue :*<br>***25 €*** *par personne* | X | X | X |

**Valable pour les contrats comprenant la garantie Maintien des prix :**
La garantie Maintien des prix ne peut être souscrite qu'en complément d'une autre garantie.

**Contrat Multirisques Carte Bancaire n° 78 914 872 :**

UNIQUEMENT SI COMPLÉMENTAIRE CARTE BANCAIRE :
Pour souscrire à cette garantie il vous faut impérativement bénéficier d'une carte bancaire multiservices proposant les garanties Annulation et Assistance Rapatriement : Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Platinium, American Express à l'exclusion des autres types de cartes bancaires.
**Seules les cartes bancaires délivrées par une banque française sont acceptées.**

| Prise d'effet | Expiration des garanties |
|---|---|
| Annulation/Ratage d'avion/Maintien des prix : le jour de la souscription au présent contrat | Annulation/Ratage d'avion/Maintien des prix : le jour du départ |
| Maintien des prix : le jour de la souscription du présent contrat et plus de 30 jours avant le départ | Maintien des prix : le jour du règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ |
| Autres garanties : le jour du départ prévu | Autres garanties : le jour du retour prévu de voyage |

Les autres garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un maximum de 90 jours à compter de la date de départ en voyage.

**Délai de souscription**
Pour que la garantie Annulation soit valide, le présent contrat devra être souscrit simultanément à la réservation du voyage ou avant le commencement du barème de frais d'annulation.

Justificatif de remise des Dispositions Générales

# À remettre à votre agence

*(remplir au stylo à bille)*

Justificatif de remise des Dispositions Générales

- ☐ **78 914 869** Pack Annulation
- ☐ **78 914 870** Pack Assistance
- ☐ **78 914 871** Pack Multirisques
- ☐ **78 914 872** Pack Multirisques Carte bancaire*

Numéro de dossier

*J'indique le n° d'assistance de ma carte bancaire

Tél :

| Date | |
|---|---|
| Signature | Je reconnais avoir pris connaissance des conditions du contrat choisi. |

Allianz

Mutuaide Assistance

À remettre
à votre agence

# Dispositions Générales

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le Code des assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

**La mention «TOUTES CAUSES» concerne exclusivement la garantie ANNULATION.**

## Annexe à l'article A. 112-1

**Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.**

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

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

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'Assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'Assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

« Je soussigné M..... demeurant.....
renonce à mon contrat n° ..... souscrit auprès de ..... ,
conformément à l'article L. 112-10 du Code des assurances.
J'atteste n'avoir connaissance, à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

## Dispositions communes à l'ensemble des garanties

### DÉFINITIONS

#### Aléa

Événement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

#### Adhérents

Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme « vous ». Pour l'application des dispositions légales relatives à la prescription, il convient de faire référence à « l'Adhérent » quand les articles du Code des assurances mentionnent « l'Assuré ».

### Assureur/Assisteur

Allianz IARD ci-après désigné par le terme « nous », dont le siège se situe à :

**Allianz IARD**
87, rue de Richelieu
75002 Paris

### Attentat/Actes de terrorisme

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.

Cet « attentat » devra être recensé par le ministère des Affaires étrangères français.

### Bagages : biens garantis

Bagages ainsi que leur contenu, y compris les effets personnels et les objets de valeur, appartenant à l'Adhérent, emportés pour le voyage/le déplacement et/ou acquis au cours du voyage/du déplacement.

### Catastrophes naturelles

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.

### Code des assurances

Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d'assurance.

### Déchéance

Perte du droit à la Garantie pour le Sinistre en cause.

### Domicile

On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle ; votre domicile doit être situé en Europe.

### DROM POM COM

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

### Entreprise de transport

On entend par entreprise de transport, toute société dûment agréée par les autorités publiques pour le transport de passagers.

### Europe

Par « Europe », on entend les pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco.

### Frais médicaux

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une maladie.

### France

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

### Franchise

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

### Gestionnaire sinistres assistance

**Mutuaide**
8-14, avenue des Frères Lumière
94368 Bry-Sur-Marne Cedex
FRANCE

### Gestionnaire sinistres assurances

**Axelliance Business Services**
Immeuble les Topazes
92, cours Vitton
69456 Lyon Cedex 06
FRANCE

### Grève

Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications.

### Guerre civile

On entend par guerre civile, l'opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d'État, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandée par les autorités locales.

### Guerre étrangère

On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un État à un autre État, ainsi que toute invasion ou état de siège.

### Hospitalisation

Séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

### Maladie/Accident

Une altération de la santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

### Membre de la famille

Par membre de la famille, on entend toute personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) avec l'Adhérent.

### Paiement par carte bancaire

Tout paiement effectué avec la Carte Bancaire :

- par signature d'une facturette papier,
- ou par facturette TPE (terminal de paiement électronique),
- ou en communiquant le numéro de la carte, dûment enregistré par écrit ou en informatique (Internet ou autre forme de commerce électronique), dûment daté par le prestataire, la compagnie aérienne ou l'agence de voyages.

### Pollution

Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières n'étant pas présentes naturellement dans le milieu.

### Résidence habituelle

On entend par résidence habituelle de l'Adhérent, son lieu de résidence fiscale ; votre résidence principale doit se trouver en Europe.

### Sinistre

Événement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.

### Souscripteur

Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance.

### Subrogation

La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'Assureur au Souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).

### Tarif Famille (3 personnes minimum – 9 personnes maximum)

Le tarif Famille est applicable aux parents ou concubins accompagnés d'au moins un enfant à charge. En lieu et place des parents, la garantie est accordée aux grands-parents accompagnant leurs petits-enfants. Par extension, un groupe d'amis (« tribu ») est assimilé à une famille à condition d'être inscrits sur le même contrat d'assurance, de voyager ensemble pour la même destination et aux mêmes dates.

### Tiers

Toute personne autre que l'Adhérent responsable du dommage.

Tout Adhérent victime d'un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Adhérent (les Adhérents sont considérés comme tiers entre eux).

### Usure (vétusté)

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

## MONTANT POUR LEQUEL NOUS INTERVENONS

**Les garanties accordées au titre de l'adhésion au contrat interviennent en complément des garanties de même nature dont bénéficie l'Adhérent dans le cadre des assurances accordées par la carte bancaire.**

**Cette intervention en complément s'effectue, dans les termes et aux conditions du contrat, selon les modalités suivantes :**

- **si les assurances accordées par la carte bancaire indemnisent le sinistre, nous remboursons :**
  - **le montant de la franchise éventuellement prévue par les assurances de la carte bancaire,**

  **et**
  - **la part des dommages excédant le montant indemnisé par les assurances de la carte bancaire ;**
- **si les assurances accordées par la carte bancaire n'indemnisent pas le sinistre : nous intervenons au premier euro, comme garantie à titre principal, après application de la franchise éventuellement prévue dans le tableau des montants de garanties.**

## PIÈCES JUSTIFICATIVES DU SINISTRE

**Nonobstant les pièces réclamées pour chaque type de sinistre, l'Adhérent devra dans tous les cas fournir les éléments suivants :**

- **Le numéro et le type de la carte bancaire (VISA PREMIER, VISA GOLD MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS GOLD...).**
- **Si le sinistre a été pris en charge par les assurances de la carte bancaire : la copie de l'avis d'indemnisation (qui doit préciser le montant de la franchise éventuellement appliquée) et du relevé bancaire sur lequel figure le crédit de l'indemnité reçue.**

- **Si le sinistre n'a pas été pris en charge par les assurances de la carte bancaire : la copie de la lettre de refus motivé de prise en charge.**

## QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

## QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage.

**En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ en voyage.**

**La garantie « ANNULATION » prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).**

## QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?

***Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant :***

- ***des épidémies et de la pollution ;***
- ***de la guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire ou d'une grève ;***
- ***de la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves ;***
- ***de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;***
- ***d'alcoolisme, d'ivresse, d'usage de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement ;***
- ***de tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat et toutes les conséquences de procédure pénale dont vous faites l'objet ;***
- ***des duels, paris, crimes, rixes (sauf légitime défense) ;***
- ***de la pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive ;***
- ***d'un suicide et des conséquences des tentatives de suicide ;***
- ***de l'absence d'aléa ;***
- ***des biens et/ou des activités assurées lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'Assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable ;***
- ***des biens et/ou des activités assurées lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable. Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanctions restrictives, embargo total ou partiel ou prohibition.***

## COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, 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, statuant en référé. Chacun des cocontractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et, le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

## DANS QUEL DÉLAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?

Le règlement intervient dans un délai de 15 jours à partir de l'accord qui intervient entre nous ou de la notification de la décision judiciaire exécutoire.

## QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE ?

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraînera la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

## PLURALITÉ D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude pour un même risque, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances. Dans ce cas, l'Adhérent doit prévenir tous les assureurs.

Dans ces limites, l'Adhérent peut s'adresser à l'Assureur de son choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages - intérêts) sont applicables.

## QUELLES SONT LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ?

En cas de difficulté, consultez d'abord votre interlocuteur habituel d'Allianz France.

Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation par simple lettre ou courriel à l'adresse suivante :

**Allianz - Relations Clients**
Case Courrier BS
20, place de Seine
92086 Paris La Défense Cedex.
Courriel : **clients@allianz.fr**

Allianz France adhère à la charte de la médiation de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances. Aussi, en cas de désaccord persistant et définitif, vous avez la faculté, après épuisement des voies de traitement internes indiquées ci-dessus, de faire appel au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances dont les coordonnées postales sont les suivantes :

BP 290 – 75425 Paris Cedex 09,

et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

## AUTORITÉ CHARGÉE DU CONTRÔLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCES

**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)**
61, rue Taitbout
75436 Paris Cedex 09

## INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR SUR LES DISPOSITIONS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS - CNIL

Nous vous informons que les informations recueillies font l'objet de traitements destinés à la gestion de la présente demande et à la relation commerciale. Certains de ces traitements sont susceptibles d'être effectués par des prestataires dans ou hors d'Europe. Sauf opposition de votre part, vos données pourront aussi être utilisées par votre courtier dont les coordonnées figurent sur le présent document dans un but de prospection pour les produits d'assurances qu'il distribue. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données vous concernant en adressant une demande écrite à votre courtier.

Dans le cadre de notre politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les Autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.

## SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, à l'exception de celle versée au titre de la garantie Individuelle accident, 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 français.

Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des services que nous avons fournis.

## PRESCRIPTION DES ACTIONS DÉRIVANT DU CONTRAT D'ASSURANCE

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

### Article L. 114-1 du Code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du Souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard 30 ans à compter du décès de l'Assuré.

**Article L. 114-2 du Code des assurances :**

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

**Article L. 114-3 du Code des assurances :**

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

**Information complémentaire :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel « www.legifrance.gouv.fr ».

**Article 2240 du Code civil :**

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, interrompt le délai de prescription.

**Article 2241 du Code civil :**

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

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

**Article 2242 du Code civil :**

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

**Article 2243 du Code civil :**

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

**Article 2244 du Code civil :**

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

**Article 2245 du Code civil :**

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

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

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

**Article 2246 du Code civil :**

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

## COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX

Tout litige entre l'Adhérent et l'Assureur sur les conditions d'application du présent contrat sera soumis à la seule législation française et sera du ressort exclusif des tribunaux français. Toutefois, si l'Adhérent est domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront seuls compétents en cas de litige entre les parties.

## LANGUE UTILISÉE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

## LUTTE ANTI-BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?

**Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations d'assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : 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.**

# Annulation « Tout sauf »

| Prise d'effet | Expiration des garanties |
|---|---|
| Annulation : le jour de la souscription au présent contrat | Annulation : le jour du départ - lieu de convocation du groupe (à l'aller) |

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties, et facturés selon les Conditions Générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la cotisation d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

## DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

La garantie vous est acquise dans tous les cas d'annulation, si votre départ est empêché par un événement aléatoire, pouvant être justifié.

Par événement aléatoire nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de la souscription et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

**Annulation d'une des personnes vous accompagnant (maximum 8 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes garanties. Si la personne désire effectuer le voyage seule, il est tenu compte des frais supplémentaires sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.**

Par dérogation aux exclusions générales, nous garantissons les frais d'annulation dus aux causes ci-dessous :

En cas d'émeute, d'attentat ou d'un acte de terrorisme ou en cas de catastrophe naturelle survenant à l'étranger, dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature dans la ou les villes de destination ou de séjour.

La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme ou en cas de catastrophe naturelle lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour.
- Le ministère des Affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour.
- L'impossibilité pour l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou de séjour de substitution.
- La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement.
- Aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre forfait.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

***Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :***

- ***de maladie ou accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance ;***
- ***de tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ;***
- ***de 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 ;***
- ***du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le ministère des Affaires étrangères français ;***
- ***de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyagiste en application de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 ;***

- ***de tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;***
- ***de complications de grossesse au-delà du 6e mois.***

## 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 de l'organisateur de voyage, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties.

La cotisation d'assurance n'est jamais remboursable.

## DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

1/ ***Motif médical :*** vous devez déclarer votre sinistre **dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre-indiquer votre voyage.**

Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

***Pour tout autre motif d'annulation*** : vous devez déclarer votre sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

2/ D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyages ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous a été remis.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Les personnes ayant souscrit à la garantie « Pack Multirisques Carte Bancaire » devront en premier lieu faire une déclaration auprès de l'Assureur de la carte bancaire dont ils sont titulaires préalablement à toute déclaration engageant le présent contrat.

Votre déclaration doit être accompagnée :

- *en cas de maladie ou d'accident,* d'un certificat médical et/ou d'un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- *en cas de décès,* d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- *dans les autres cas,* de tout justificatif.

**Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen d'une enveloppe avec inscription « confidentiel, pli médical » à l'attention du médecin-conseil.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et nous les adresser au moyen de l'enveloppe visée ci-dessus.** Vous devez libérer votre médecin du secret médical. Il en est de même pour le médecin traitant de la personne à l'origine de l'annulation, sous peine de déchéance de vos droits à indemnisation.

**Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires devant se faire au moyen d'une enveloppe avec inscription « confidentiel, pli médical » à l'attention du médecin-conseil, tous renseignements ou documents qui pourront vous être demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,
- 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 acquittée du débit que vous êtes tenu de verser à l'organisateur du voyage ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages ou l'organisateur,
- *en cas d'accident*, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposiez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie. Vous devez adresser votre déclaration de sinistre à :

**Axelliance Business Services**
Immeuble les Topazes
92, cours Vitton
69456 Lyon Cedex 06
FRANCE
Tél. : 04 78 65 19 62
Courriel : **gestion.tourisme@axelliance.com**

## Ratage d'avion

| Prise d'effet | Expiration des garanties |
|---|---|
| Ratage d'avion : le jour de la souscription au présent contrat | Ratage d'avion : le jour du départ - lieu de convocation du groupe (à l'aller) |

Si vous manquez votre avion au départ de votre voyage aller, pour quelque cause que se 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, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence des montants ci-après.

Pour un forfait (prestations de transport et prestations terrestres), le montant de l'indemnité est limité au montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Vous devez adresser votre déclaration de sinistre à :

**Axelliance Business Services**
Immeuble les Topazes
92, cours Vitton
69456 Lyon Cedex 06
FRANCE
Tél. : 04 78 65 19 62
Courriel : **gestion.tourisme@axelliance.com**

# Bagages

| Prise d'effet | Expiration des garanties |
|---|---|
| Bagages : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur | Bagages : le jour du retour prévu de voyage - lieu de dispersion du groupe |

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés au cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

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

## RETARD DE LIVRAISON DE VOS BAGAGES

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

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

## QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

- Pour les objets précieux, perles, bijoux, montres et fourrures portés, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et ses accessoires, fusils de chasse, ordinateurs portatifs, *la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties.*

  *En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente* (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.).
  - Le vol des bijoux est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.
  - Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et ses accessoires est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.

- 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.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

***Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :***

- ***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 ;***
- ***le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et ses accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routière...) ;***
- ***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...) ;***
- ***les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives 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 décapotable, 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, titres de transport et cartes de crédit ;***
- ***le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire ;***
- ***le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routière...) ;***
- ***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 : toutes prothèses, appareillages de toute nature, vélos, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les mobiles téléphoniques, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.***

## 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 dossier est indiquée au tableau des montants de garanties.

## COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

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

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

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Les personnes ayant souscrit à la garantie « Pack Multirisques Carte Bancaire » devront en premier lieu faire une déclaration auprès de l'Assureur de la carte bancaire dont ils sont titulaires préalablement à toute déclaration engageant le présent contrat.

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

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

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

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

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

**Axelliance Business Services**
Immeuble les Topazes
92, cours Vitton
69456 Lyon Cedex 06
FRANCE
Tél. : 04 78 65 19 62
Courriel : **gestion.tourisme@axelliance.com**

## QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée, dès que vous êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels ; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

# Assistance Rapatriement

| Prise d'effet | Expiration des garanties |
|---|---|
| Assistance Rapatriement : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur | Assistance Rapatriement : le jour du retour prévu de voyage - lieu de dispersion du groupe |

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en œuvre, conformément aux Dispositions Générales et Particulières de votre contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique (PCV accepté de l'étranger) ou envoi d'un courriel, d'un télex, d'une télécopie ou d'un télégramme.

Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement à notre médecin, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille du bénéficiaire. Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

**En aucun cas, nous ne nous substituons aux organismes locaux de secours d'urgence.**

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

### Rapatriement ou transport sanitaire

Si vous êtes malade ou blessé et que votre état de santé nécessite un transfert, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile en Europe ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médicale, si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants :

- avion sanitaire spécial,
- avion de ligne régulière, train, wagon-lit, bateau, ambulance (avion classe Touriste ou classe Économique, train 2e classe).

### Accompagnement lors du rapatriement ou transport sanitaire

Si vous êtes transporté dans les conditions ci-dessus, nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée, au titre du présent contrat et vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de votre rapatriement.

### Présence en cas d'hospitalisation

Si vous êtes hospitalisé et que votre état de santé ne permet pas de vous rapatrier avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge les frais de transport d'un membre de votre famille ou d'une personne désignée, et restée en Europe, pour se rendre à votre chevet.

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel de cette personne à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

### Prolongation de séjour à l'hôtel

Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez entreprendre votre retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat, et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties. Dès que votre état de santé le permet, nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et éventuellement ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

### Frais hôteliers

Nous remboursons à une personne vous accompagnant ses frais hôteliers dans la limite de la somme indiquée au tableau des montants de garanties, dans les cas suivants :

- Vous êtes hospitalisé dans une ville différente de celle prévue sur votre bulletin d'inscription.
- Vous décédez et un de vos accompagnants souhaite rester auprès du corps le temps d'effectuer les démarches administratives.

### Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance, les frais restés à votre charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

En cas de non prise en charge par la Sécurité sociale, nous intervenons au premier euro à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Nous prenons également en charge, dans les mêmes conditions, les petits soins dentaires à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Une franchise indiquée au tableau des montants de garanties est déduite par événement et par Adhérent (sauf soins dentaires).

### Transport du corps en cas de décès

Nous organisons et prenons en charge le transport du corps depuis le lieu de mise en bière, en France métropolitaine ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en Europe.

Nous prenons également en charge les frais annexes nécessaires au transport, dont le coût du cercueil permettant le transport, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation en Europe restent à la charge des familles.

Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement.

Nous organisons et prenons en charge le titre de transport d'une personne se déplaçant jusqu'au lieu du décès afin d'accomplir les formalités liées au décès ou pour effectuer la reconnaissance du corps. Nous prenons également en charge les frais d'hébergement dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties.

### Retour prématuré

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Nous intervenons en cas de :

- maladie grave, accident grave entraînant une hospitalisation ou le décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal d'une personne vivant habituellement sous votre toit ;
- dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

### Paiement des frais de recherche ou de secours

Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril.

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

### Retour des enfants de moins de 15 ans

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 15 ans vous accompagnant, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.

### Envoi de médicaments à l'étranger

Nous prenons toutes mesures pour la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement médical en cours prescrit par un médecin, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments suite à un événement imprévisible, il vous serait impossible de vous les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

Le coût de ces médicaments reste dans tous les cas à votre charge.

### Avance de frais médicaux

Si vous êtes hors de votre pays de résidence, dans l'impossibilité de régler vos frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, nous intervenons à votre simple demande pour en faire l'avance dans les limites de nos engagements. Une lettre d'engagement vous sera réclamée sur votre lieu de séjour. Cette garantie cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ou le jour de votre rapatriement dans votre pays d'origine. Vous vous engagez à nous restituer les sommes avancées dans les meilleurs délais et dans un maximum de 30 jours, et dès que vous-même ou votre famille percevez le remboursement de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance.

### Avance de fonds à l'étranger

À la suite d'un vol ou de la perte de vos moyens de paiement (carte de crédit, chéquier...) ou de votre titre de transport initial, nous vous accordons une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, contre paiement au préalable par un tiers d'une source équivalente à notre siège ou auprès de l'un de nos correspondants à l'étranger.

### Transmission de messages

Nous nous chargeons de transmettre les messages qui vous sont destinés lorsque vous ne pouvez être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation.

De même, nous pouvons communiquer, sur appel d'un membre de votre famille, un message que vous aurez laissé à son attention.

### Soutien psychologique

Nous mettons à votre disposition notre service d'écoute et d'accompagnement téléphonique, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, en cas de traumatisme important à la suite « d'une maladie ou d'un accident » garanti.

### Vous avez besoin d'une assistance juridique à l'étranger

**a) Paiement d'honoraires**

Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous faites appel, si vous êtes poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays étranger dans lequel vous vous trouvez.

**b) Avance de la caution pénale**

Si, en cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez, vous êtes astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, nous en faisons l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement que nous vous adressons.

Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle doit nous être aussitôt restituée.

### Assistance résidence principale

Lorsque pendant votre voyage à l'étranger, votre domicile est inondé, subit un incendie ou un cambriolage et que les dommages sont tels que des mesures conservatoires s'imposent :

- nous vous mettons en relation avec un prestataire (plombier, serrurier...), et prenons en charge l'intervention dans les limites prévues au tableau des montants de garanties ;

- nous prenons en charge vos frais d'hébergement, dans les limites prévues au tableau des montants de garanties, si à la suite des dommages votre habitation est inhabitable.

Cette prestation n'est due qu'en France métropolitaine.

## QUELLES SONT LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX ASSISTANCES AUX PERSONNES ?

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

***Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », nous ne garantissons pas :***

- ***les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées à la date de début de voyage ;***
- ***les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;***
- ***les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;***
- ***les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32e semaine de grossesse ;***
- ***les états résultant de l'absorption d'alcool, de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;***
- ***les conséquences des tentatives de suicide.***

***Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :***

- ***les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise d'effet de la garantie, à moins d'une complication avérée et imprévisible ;***
- ***les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication avérée et imprévisible ;***
- ***les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenu en France ou à l'étranger ;***
- ***les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation ;***
- ***les frais engagés sans notre accord préalable ;***
- ***les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales.***

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Les personnes ayant souscrit à la garantie « Pack Multirisques Carte Bancaire » devront en premier lieu faire une déclaration auprès de l'Assureur de la carte bancaire dont ils sont titulaires préalablement à toute déclaration engageant le présent contrat.

**Pour toute demande d'assistance, vous devez contacter Mutuaide Assistance, 24 heures sur 24 – 7 jours sur 7 :**

- **Par téléphone**
  **de France : 01 55 98 57 17**
  **de l'étranger : +33 (0)1 55 98 57 17**
  **précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**

- **Par fax**
  **de France : 01 45 16 63 92 ou 01 45 16 63 94**
  **de l'étranger : +33 (0)1 45 16 63 92 ou +33 (0)1 45 16 63 94**
  **précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**
- **Par courriel : assistance@mutuaide.fr**

**et obtenir son accord préalable avant d'engager toute dépense, y compris les frais médicaux.**

Pour toute demande de remboursement vous devez adresser à Mutuaide Assistance la déclaration de sinistre dûment remplie accompagnée des justificatifs relatifs à votre demande de remboursement.

Lorsque nous avons organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez restituer à Mutuaide Assistance les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant notre propriété.

## Assistance complémentaire aux personnes

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous lui en fassiez la demande dans les 15 jours suivant votre retour au domicile.

**Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 heures à 19 heures, à condition de contacter Mutuaide Assistance au plus tard la veille à 19 heures.**

Les prestations que nous proposons sont les suivantes :

### Garde-malade

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde-malade, à votre chevet, à concurrence de la limite fixée au tableau des montants de garanties et des franchises. Le garde-malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer les soins.

### Livraison de repas et des courses ménagères

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties et de franchises, à concurrence d'une livraison par semaine ;
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de 4 livraisons par sinistre.

### Aide ménagère

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les taches habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide ménagère, dans la limite de durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises, répartie sur 4 semaines.

### Garde d'enfants

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans à votre domicile :

- soit nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7 heures et 19 heures dans la limite des disponibilités locales à concurrence de la durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises. La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;
- soit nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet Aller/Retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- soit nous mettons à la disposition de vos enfants un billet Aller/Retour (train/avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

### Soutien pédagogique des enfants de moins de 10 ans

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 10 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

Notre garantie s'applique dès le premier mois d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours pour les enfants du primaire et du secondaire (1er et 2e cycle).

### Garde des animaux domestiques

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de garder vos animaux domestiques, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de garde de vos animaux domestiques pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties.

### Assistance Résidence Principale

Lorsque pendant votre voyage à l'étranger, votre domicile est inondé, subit un incendie ou un cambriolage et que les dommages sont tels que des mesures conservatoires s'imposent, nous prenons en charge vos frais d'hébergement, dans les limites prévues au tableau des montants de garanties, si à la suite des dommages votre habitation est inhabitable. Cette prestation n'est due qu'en France métropolitaine.

# Responsabilité civile

| Prise d'effet | Expiration des garanties |
|---|---|
| Responsabilité civile : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur | Responsabilité civile : le jour du retour prévu de voyage - lieu de dispersion du groupe |

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que vous pouvez encourir au titre, d'une part, des dommages corporels et/ou matériels et, d'autre part, des dommages immatériels qui leurs sont consécutifs, causés accidentellement à toute personne autre qu'un Adhérent ou un membre de votre famille, par votre fait ou celui de personnes, choses ou animaux dont vous avez la garde, ceci à concurrence du montant et déduction d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

***Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », notre garantie ne s'applique pas :***

- ***aux dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement ;***
- ***aux dommages résultant de l'usage de véhicules terrestres à moteur, de bateaux à voile et à moteur, et d'appareils de navigation aérienne, d'armes ;***
- ***aux dommages résultant de toute activité professionnelle ;***
- ***aux conséquences de tous sinistres matériels et/ou corporels vous atteignant personnellement ainsi que les membres de votre famille ou de toute autre personne ayant la qualité d'Adhérent au titre du présent contrat ;***
- ***aux dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence directe de dommages accidentels, matériels et/ou corporels garantis ;***
- ***aux dommages résultant de la pratique de sports aériens ou de la chasse ;***
- ***aux dommages causés par des immeubles ou parties d'immeubles dont l'Adhérent est propriétaire, locataire ou occupant ;***
- ***aux dommages consécutifs aux incendies, dégâts des eaux et explosions.***

## QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

### Transaction - Reconnaissance de responsabilité

**Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans notre accord préalable et écrit.**

Toutefois, la simple reconnaissance de la matérialité de certains 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 devoir moral d'accomplir.

**Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrés, sauf cas fortuit ou de force majeure, de tout événement susceptible d'engager votre responsabilité civile ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous encourez la déchéance de votre garantie.**

### Procédure

En cas d'action judiciaire 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 simple fait de pourvoir, à titre conservatoire, à votre défense ne peut en aucun cas être interprété en soi comme une reconnaissance de garantie et n'implique nullement que nous acceptons de prendre en charge les conséquences dommageables d'événements qui ne seraient pas expressément garantis par le présent contrat.**

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 provision 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 pendant devant une juridiction pénale 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 aura résulté pour nous.

### 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 de sa part respective dans la condamnation.*

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

**Axelliance Business Services**
Immeuble les Topazes
92, cours Vitton
69456 Lyon Cedex 06
FRANCE
Tél. : 04 78 65 19 62
Courriel : **gestion.tourisme@axelliance.com**

# Frais d'interruption de séjour

| Prise d'effet | Expiration des garanties |
|---|---|
| Frais d'interruption de séjour : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur | Frais d'interruption de séjour : le jour du retour prévu de voyage - lieu de dispersion du groupe |

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à votre rapatriement médical organisé par nous ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) au prorata temporis à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical.

De même, si un membre de votre famille ne participant pas au voyage est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou décède, et que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne vous accompagnant, au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégât des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne vous accompagnant, au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

***Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, ne sont pas garanties les interruptions consécutives à :***

- ***un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;***
- ***une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à 3 jours ;***
- ***des épidémies.***

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez adresser à l'Assureur tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien-fondé et le montant de la réclamation.

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

Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

**Axelliance Business Services**
Immeuble les Topazes
92, cours Vitton
69456 Lyon Cedex 06
FRANCE
Tél. : 04 78 65 19 62
Courriel : **gestion.tourisme@axelliance.com**

# Accidents de voyage

| Prise d'effet | Expiration des garanties |
|---|---|
| Accidents de voyage : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur | Accidents de voyage : le jour du retour prévu de voyage - lieu de dispersion du groupe |

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons le paiement des indemnités prévues au tableau des montants de garanties en cas d'accident corporel pouvant vous atteindre pendant votre voyage.

## QU'EST-CE-QU'UN ACCIDENT ?

C'est une atteinte corporelle non intentionnelle de votre part et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous versons le montant indiqué au tableau des montants de garanties dans les cas qui suivent :

- en cas de décès accidentel survenant immédiatement ou si le décès consécutif à l'accident survient dans un délai d'un an après celui-ci, le capital est payable aux bénéficiaires que vous avez désigné, ou à défaut, à vos ayants droit ;
- en cas d'invalidité permanente, vous percevez un capital dont le montant est calculé en appliquant au capital indiqué au tableau des montants de garanties, le taux d'invalidité déterminé en fonction du barème qui vous sera communiqué sur simple demande.

## QUELLE EST LA LIMITE D'ÂGE ?

Seules les personnes âgées de plus de 16 ans et de moins de 70 ans peuvent bénéficier de la garantie « Accidents de voyage ».

## BARÈME D'INVALIDITÉ

| | DROIT[1] | GAUCHE[1] |
|---|---|---|
| • Perte complète : | | |
| – du bras | 75 % | 60 % |
| – de l'avant-bras ou de la main | 65 % | 55 % |
| – du pouce | 20 % | 18 % |
| – de l'index | 16 % | 14 % |
| – du majeur | 12 % | 10 % |

*(1) s'il est médicalement établi que vous êtes gaucher, le taux d'invalidité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement.*

| | DROIT[1] | GAUCHE[1] |
|---|---|---|
| – de l'annulaire | 10 % | 8 % |
| – de l'auriculaire | 8 % | 6 % |
| – de la cuisse | 60 % | |
| – de la jambe | 50 % | |
| – de deux membres | 100 % | |
| – du pied | 40 % | |
| – du gros orteil | 5 % | |
| – des autres orteils | 3 % | |
| – des deux yeux | 100 % | |
| – de l'acuité visuelle ou d'un œil | 30 % | |
| • Surdité complète, incurable et non appareillable | 40 % | |
| • Surdité complète, incurable et non appareillable d'une oreille | 15 % | |
| • Aliénation mentale totale ou incurable | 100 % | |

*(1) s'il est médicalement établi que vous êtes gaucher, le taux d'invalidité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement.*

Les taux d'invalidité qui ne figurent pas dans le barème sont déterminés en comparant leur gravité aux cas énumérés ci-dessus, sans tenir compte de la profession de la victime.

Par perte, on entend l'amputation complète ou la paralysie totale du membre considéré, ou encore l'ankylose définitive et permanente de toutes les articulations qui le composent.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

***Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :***

- ***les accidents causés par la cécité, la paralysie, les maladies mentales, ainsi que toutes les maladies ou infirmités existantes au moment de la souscription du contrat ;***
- ***les accidents causés par l'usage d'un cycle à moteur d'une cylindrée supérieure à 125 cm³ en tant que conducteur ou passager ;***
- ***les accidents résultant de votre activité professionnelle ;***
- ***les accidents causés par une société de transport non agréée pour le transport public de personnes ;***
- ***les accidents résultant d'exercices effectués sous l'autorité militaire.***

## COMMENT L'INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

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.

L'invalidité permanente indemnisable après un accident qui atteint un membre ou un organe déjà lésé préalablement est égale à la différence entre le taux d'invalidité déterminé en fonction du barème ci-avant et le taux d'invalidité préexistant à l'accident.

Si l'accident entraîne plusieurs lésions, le taux global d'invalidité retenu pour le calcul de la somme que nous versons est calculé en appliquant au taux du barème d'invalidité ci-avant la méthode retenue pour la détermination du taux d'invalidité en cas d'accident du travail.

L'application du barème d'invalidité 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 consécutivement à l'accident. S'il en est autrement, le taux d'invalidité retenu pour l'indemnisation est déterminé compte tenu des conséquences qu'aurait eu l'accident sur une personne se trouvant antérieurement dans un état physique normal et ayant suivi consécutivement à l'accident un traitement médical normalement adapté.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

**Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée au minimum des éléments suivants :**

- **le certificat médical initial de constatation des lésions,**
- **les déclarations éventuelles de témoins de l'accident,**
- **le constat ou la déclaration établissant les circonstances précises de survenance de l'accident.**

**Pendant votre traitement, vous devez vous soumettre au contrôle de notre médecin-conseil afin qu'il puisse évaluer les conséquences de l'accident. Vous vous engagez à subir les examens médicaux qu'il décidera de pratiquer ainsi qu'à nous fournir tous les éléments nécessaires à l'instruction de votre dossier.**

Si vous le désirez, vous pouvez vous faire accompagner par un médecin de votre choix.

En cas de désaccord portant soit sur les causes du décès ou des lésions, soit sur les conséquences indemnisables de l'accident, nous soumettons le différend à deux experts choisis l'un par vous ou vos ayants droit, l'autre par nous sous réserve de nos droits respectifs. En cas de divergence, un troisième expert est nommé, soit d'un commun accord, soit par le président du tribunal de grande instance de votre lieu de résidence statuant en référé. **Chacun d'entre nous prend à sa charge les frais et honoraires de son expert. Les honoraires du tiers expert sont supportés à charge égale par les deux parties.**

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

**Axelliance Business Services**
Immeuble les Topazes
92, cours Vitton
69456 Lyon Cedex 06
FRANCE
Tél. : 04 78 65 19 62
Courriel : **gestion.tourisme@axelliance.com**

# Extension : Maintien des prix

| Prise d'effet | Expiration des garanties |
|---|---|
| Le jour de la souscription du présent contrat et plus de 30 jours avant le départ | Le jour du règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ |

## DÉFINITIONS

### Franchise absolue

Toujours déduite de l'indemnité, quelle que soit l'importance des dommages.

### Seuil d'intervention

Aucune intervention pour tout sinistre inférieur au montant figurant au tableau des montants de garanties. Par contre, si le sinistre dépasse ce seuil, le remboursement s'effectue déduction faite de la franchise absolue.

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et du règlement d'un acompte d'une part, et la date de l'émission de la facture en règlement du solde du prix de votre voyage d'autre part, et sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation d'une variation du coût du prix du voyage lié à la hausse du carburant, et/ou de la variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires, et/ou de la variation du coût des devises. Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- **Surcharge carburant :** variation du coût du titre de transport, lié à la hausse du coût du carburant (indice WTI), survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date du règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.
- **Variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires** survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.
- **Variation du cours des devises :** [ cours de la devise ayant servi au calcul du prix du voyage, à condition que le taux de conversion de la devise en EURO (€) figure dans les Conditions Particulières de l'organisateur du voyage ] survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

## QUELLES SONT LES EXCLUSIONS APPLICABLES À LA GARANTIE PRIX ?

- ***L'augmentation du prix du voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale.***
- ***L'augmentation du prix du voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur du voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.***
- ***L'augmentation du prix du voyage dans les 30 jours avant le départ.***

- ***L'augmentation du prix du voyage pour toute autre raison que la surcharge carburant, la variation du coût des taxes, la variation du cours des devises.***
- ***L'absence d'aléa.***
- ***Un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi.***
- ***Les conséquences d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève.***
- ***Un acte de négligence de votre part.***

## QUELLES SONT LES OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

**Vous devez nous informer dans les 5 jours ouvrés,** où vous avez eu connaissance de la survenance de la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Vous devrez adresser au gestionnaire sinistres assurances, tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien-fondé et le montant de la réclamation.**

### Pour les dossiers Forfaits

- le numéro du contrat souscrit,
- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- le bulletin d'inscription initiale au voyage,
- la photocopie de la lettre recommandée ou de la facture lui notifiant la révision du prix du voyage,
- la facture acquittée du voyage.

### Pour les titres de transport

- le numéro du contrat souscrit,
- 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 vous aura établie au titre de la hausse supplémentaire correspondant à la différence du prix du voyage entre le jour de la réservation avec versement d'un acompte et le jour de l'émission et règlement du solde du prix du voyage.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

**Axelliance Business Services**
Immeuble les Topazes
92, cours Vitton
69456 Lyon Cedex 06
FRANCE
Tél. : 04 78 65 19 62
Courriel : **gestion.tourisme@axelliance.com**

# Retour impossible

| Prise d'effet | Expiration de la garantie |
|---|---|
| Retour impossible : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur | Retour impossible : le jour du retour prévu de voyage - lieu de dispersion du groupe |

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

La présente garantie a pour objet de vous garantir le remboursement, sur présentation de justificatifs, des frais réellement engagés et irrécupérables, en cas d'impossibilité de voyager au retour à la date initialement prévue suite à un événement extérieur, irrésistible et indépendant de votre volonté, de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la compagnie de transport.

### Pendant votre voyage

Suite à l'impossibilité de votre retour à la date initialement prévue et la modification de cette dernière par l'organisateur et/ou la compagnie aérienne, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs, les frais hôteliers (hôtel et repas) consécutifs au prolongement du séjour à hauteur du montant spécifié dans le tableau des montants des garanties.

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

## CE QUE NOUS EXCLUONS

- ***Les épidémies et la pollution.***
- ***Les attentats et le terrorisme.***
- ***L'absence d'aléa.***
- ***Les conséquences d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève.***
- ***La défaillance de l'organisateur du voyage, de la compagnie aérienne.***
- ***Un acte de négligence de votre part.***
- ***La pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive.***

## DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie ou au plus tard 5 jours après la date de votre retour, en nous précisant votre numéro de contrat.

**Pour toute demande d'assistance, vous devez contacter Mutuaide Assistance, 24 heures sur 24 – 7 jours sur 7 :**

- **Par téléphone**
  **de France : 01 55 98 57 17**
  **de l'étranger : +33 (0)1 55 98 57 17**
  **précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**
- **Par fax**
  **de France : 01 45 16 63 92 ou 01 45 16 63 94**
  **de l'étranger : +33 (0)1 45 16 63 92 ou +33 (0)1 45 16 63 94**
  **précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**
- **Par courriel : assistance@mutuaide.fr**

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez nous adresser tous les documents originaux nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien-fondé et le montant de la réclamation.

En cas de prolongation de séjour, les factures originales des frais hôteliers.

Code intermédiaire : 36165

Contrat : N° 78 _____

# Déclaration de sinistre

Pack Axelliance Voyages

Nom Adhérent : _____ Prénom Adhérent : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Tél. : _____

Voyage du : _____ au : _____

Date du sinistre : _____ Prix du séjour : _____

Déclare un sinistre* :

- ☐ Frais d'annulation suite à : _____
- ☐ Bagages
- ☐ Interruption de séjour
- ☐ Responsabilité Civile
- ☐ Ratage d'avion
- ☐ Retour impossible
- ☐ Accidents de voyage
- ☐ Maintien des prix

À : _____ le _____ Signature :

* Cocher la ou les cases correspondant à la nature du risque.

**Déclaration à :**

**AXELLIANCE BUSINESS SERVICES**
**Immeuble Les Topazes - 92, cours Vitton**
**69456 Lyon Cedex 06**
**France**
**Tél. : 04 78 65 19 62**
**Courriel : gestion.tourisme@axelliance.com**

Dans tous les cas, lorsque votre sinistre concerne la garantie Assistance Rapatriement, vous devez contacter les secours d'urgence puis notre plateau d'assistance Mutuaide Assistance, ouvert 24h/24 et 7j/7 de France : 01 55 98 57 17
de l'étranger : +33 (0)1 55 98 57 17

Votre n° d'assistance H24 :

Tél. : +33 (0)1 55 98 57 17

Fax : +33 (0)1 45 16 63 92 ou +33 (0)1 45 16 63 94

Courriel : assistance@mutuaide.fr

**Allianz**

**et**

**Axelliance Business Services**

**vous souhaitent**

**un bon voyage**

# MA CARTE H24

(à garder sur soi pendant le voyage)

Allianz

FLASHEZ POUR ACCÉDER EN LIGNE À LA NOTICE D'ASSURANCE

POUR VOTRE PRISE EN CHARGE ASSISTANCE, UN APPEL PRÉALABLE EST NÉCESSAIRE.

## VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE PENDANT VOTRE SÉJOUR, VOUS DEVEZ :

**CONTACTER LE PLATEAU D'ASSISTANCE**
**24H/24 - 7J/7**

**PAR TÉLÉPHONE**
de France : 01 55 98 57 17
de l'étranger : +33 (0)1 55 98 57 17
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

**PAR FAX**
de France : 01 45 16 63 92 ou 01 45 16 63 94
de l'étranger : +33 (0)1 45 16 63 92 ou +33 (0)1 45 16 63 94
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

**PAR COURRIEL**
assistance@mutuaide.fr

Pour toute réclamation concernant l'ASSURANCE (annulation, bagages, interruption de séjour, ratage d'avion, retour impossible, accident de voyage, maintien des prix) vous devez :

Aviser AXELLIANCE BUSINESS SERVICES
par écrit au plus tard dans les 5 jours, en utilisant la déclaration de sinistre figurant dans cette notice d'information ou envoyez un courriel à : gestion.tourisme@axelliance.com

AXELLIANCE BUSINESS SERVICES
Pôle Tourisme & Événements
Immeuble Les Topazes
92, cours Vitton
69456 Lyon Cedex 06 - France
Tél. : 04 78 65 19 62

Allianz

Immeuble Coeur Défense
82, Esplanade du Général de Gaulle
92400 Courbevoie.
Tél. 01 44 86 20 00
Service des relations avec les consommateurs :
clients@allianz.fr

Allianz IARD
Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 991 967 200 euros
Siège Social : 87 rue de Richelieu - 75002 Paris
542 110 291 RCS Paris

AEC17914-51230 - V02/15