

# Conditions Générales Assurance/ Assistance BGL BNP Paribas World MasterCard Gold Priority

## SOMMAIRE

1. IMPORTANT	1
2. LIMITATIONS IMPORTANTES AU TITRE DE LA SECTION A – FRAIS D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	1
3. TABLEAU DES GARANTIES	2
4. INTRODUCTION	2
5. DÉFINITIONS	3
6. DEMANDE D'ASSISTANCE	4
7. ACCORDS DE RÉCIPROCITÉ EN MATIÈRE DE SOINS MÉDICAUX	5
8. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	5
9. EXCLUSIONS GÉNÉRALES	6
10. SECTION A – FRAIS D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	6
11. SECTION B – DÉPART MANQUÉ / CORRESPONDANCE MANQUÉE	8
12. SECTION C – DÉPART RETARDÉ	8
13. SECTION D – OBJETS PERSONNELS ET RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES	9
14. SECTION E – ACCIDENTS À L'ÉTRANGER	10
15. SECTION F – RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER	10
16. SECTION G – VÉHICULE DE LOCATION – CDW (Collision Damage Waiver)	10
17. SECTION H – INFORMATIONS AUX VOYAGEURS	11
18. SECTION I – ASSISTANCE AUX VOYAGEURS	12
19. SECTION J – ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES DÉPENSES À L'ÉTRANGER	12
20. SECTION K – SPORTS D'HIVER	14
21. SECTION L – ASSURANCE ACHATS	14
22. SECTION M – ACHATS SUR INTERNET	15
23. PROCÉDURE DE DEMANDE D'INDEMNISATION	16
24. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION	16
25. UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES	16

### 1. IMPORTANT

- Les demandes d'indemnisation résultant de ou liées à tout **état préexistant** ne sont pas couvertes.
- Vous** ne serez pas couvert si vous voyagez contre l'avis d'une **autorité médicale** (ou si une contre-indication aurait été indiquée si vous aviez consulté une **autorité médicale** avant **votre voyage**).
- Vous** ne serez pas couvert si **vous** entreprenez un voyage à l'étranger dans le but d'obtenir un traitement ou une consultation médicale.
- Vous** ne serez pas couvert si **vous** attendez des examens, ou des consultations, pour un symptôme non encore diagnostiqué et dont la cause sous-jacente n'a pas été établie et qui est susceptible de requérir une prise en charge ou un examen dans le futur.
- Si **vous** êtes victime d'une blessure, d'une maladie, d'une perte, d'un vol ou d'un dommage, **vous** devez immédiatement appeler **AXA Assistance** au **(+352) 27 30 21 31** pour demander une assistance, ou signaler une perte, un vol ou un dommage.
- Dans le cas d'un fait générateur qui entraîne une **interruption de voyage** et **votre** retour au **domicile**, **vous** devez contacter **AXA Assistance**. Le service est disponible 24 heures sur 24 et 365 jours par an afin de **vous** apporter conseil et assistance pour **votre** retour au **domicile**. **AXA Assistance** organise votre transport au **domicile** lorsque **vous** avez été informé de la maladie grave, du décès imminent ou du décès d'un **parent proche à votre domicile**.
- Ces garanties seront régies par le droit de votre **pays de résidence** sauf accord écrit spécifique contraire conclu par **nous**.

- Vous** êtes couvert pour des **voyages** allant jusqu'à 30 jours consécutifs. La couverture est limitée à un total de 180 jours en dehors du **pays de résidence** sur une période de 12 mois. Les **voyages** doivent commencer et se terminer dans le **pays de résidence**. Les **voyages** effectués au moyen de billets aller simple ou ouverts ne sont pas couverts à moins que les titres de transport de voyage à destination ou en provenance de l'étranger aient été achetés avant le début du voyage. Si les billets de **voyage** ne sont pas requis, **vous** devez fournir la preuve que la totalité du **voyage** se situe dans la **période de couverture**.
- Section A – Frais d'annulation ou d'interruption de séjour **vous** devez régler 30% du coût total de **votre voyage** (frais de transport et/ou d'hébergement) avec **votre carte couverte**.
- Vous** ne serez couvert par les garanties suivantes que si 100% du coût total a été réglé avec la **carte couverte** : Section L – Assurance Achats et Section M – Achats sur Internet – couverture des **objets admissibles** achetés avec la **carte couverte**.

### 2. LIMITATIONS IMPORTANTES AU TITRE DE LA SECTION A – FRAIS D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

Les demandes d'indemnisation au titre de la section A – Frais d'annulation ou d'interruption de séjour ne sont pas couvertes pour les sinistres résultant de ou liés à toute **atteinte corporelle préexistante** portée à **votre** connaissance préalablement à la date d'acquisition de la police ou avant la date de la réservation de **voyage** (la date la plus tardive étant retenue), ayant des incidences un parent proche, compagnon de voyage qui n'est pas assuré au titre de la police ou toute personne auprès de laquelle **vous** avez convenu de résider durant le **voyage** dans la mesure où :

- ces personnes auraient reçu un diagnostic de maladie de phase terminale avant la prise d'effet de la police ou avant toute réservation d'un voyage (la date la plus tardive étant retenue) ; ou
- ces personnes étaient sur liste d'attente ou avaient connaissance de la nécessité d'une intervention chirurgicale, hospitalisation ou d'un examen dans tout hôpital ou clinique à la prise d'effet de la police ou avant d'effectuer toute réservation de **voyage** (l'événement le plus récent étant retenu) ; ou
- au cours des 90 jours précédant la prise d'effet de la police ou avant toute réservation d'un **voyage** (l'événement le plus récent étant retenu), ces personnes nécessitaient une intervention chirurgicale, une hospitalisation ou une consultation hospitalière.

### 3. TABLEAU DES GARANTIES

Les indemnités sont indiquées par bénéficiaire et par voyage, sauf indication contraire.

<b>Section A – Frais d’annulation ou d’interruption de séjour</b>	
Annulation ou interruption de séjour	4 000 €
pour tous les bénéficiaires voyageant ensemble	12 000 €
<b>Section B – Départ manqué / Correspondance manquée</b>	
– Plus de 4 heures	jusqu’à 250 €
<b>Section C – Départ retardé</b>	
Montant maximum après un retard de 4 heures sur un vol régulier, de 6 heures sur un vol charter et de 2 heures pour un train Grandes Lignes pour tous les bénéficiaires voyageant ensemble	jusqu’à 300 €
Paiement supplémentaire maximum au bout de 24 heures de retard	jusqu’à 150 €
<b>Section D – Objets personnels et retard de livraison de bagages</b>	
Objets Personnels, montant maximum par sinistre	jusqu’à 600 €
Franchise par personne et par événement	125 €
Vol d’Objets Personnels dans une chambre d’hôtel ou un véhicule de location, montant maximum par an	1 000 €
Retard de livraison de bagages supérieur à 8 heures, montant maximum	30€ par heure jusqu’à 600€
Voyage en vue de remplacement de passeport, carte d’identité ou de visa ayant été perdu ou volé	jusqu’à 250 €
<b>Section E – Accidents à l’étranger</b>	
Accident à l’étranger maximal	jusqu’à 300 000 €
– Décès suite à accident, (personnes âgées de 18 à 70 ans)	300 000 €
– Décès suite à accident, (personnes âgées de 5 à 17 ans)	12 000 €
– Décès suite à accident (personnes âgées de 4 ans et moins)	6 000 €
– Incapacité permanente totale	300 000 €
Montant maximum par sinistre	3 000 000 €
<b>Section F – Responsabilité civile vie privée à l’étranger</b>	
Responsabilité civile, montant maximum par sinistre	600 000 €
Dommages Corporels	600 000 €
Dommages matériels	20 000 €
<b>Section G – Véhicule de location – CDW (Collision Damage Waiver)</b>	
Montant maximum par voyage	10 000 €
<b>Section H – Informations aux voyageurs</b>	
Informations aux voyageurs	Inclus
<b>Section I – Assistance aux voyageurs</b>	
Avance de la caution pénale, montant maximum	15 000 €
Avance des frais d’avocat, montant maximum	5 000 €
Assistance médicale	Inclus
Assistance bagages perdus	Inclus
Acheminement et remplacement d’objets personnels	Inclus
Envoi de médicaments urgents	Inclus
<b>Section J – Assistance médicale, frais médicaux et autres frais à l’étranger</b>	
Avance des frais d’hospitalisation à l’étranger	100 000 €
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l’étranger	20 000 €
Soins dentaires d’urgence	700 €
Frais de transport et rapatriement	Inclus

Visite d’un parent proche	100 € par jour, max. 10 jours + transport en classe économique
Prolongation de séjour pour une bénéficiaire / un accompagnateur	150 € par jour, max. 10 jours
Les frais funéraires et rapatriement en cas de décès	jusqu’à 4 500 €
Chauffeur de remplacement pour rapatrier votre véhicule	75 € par jour, max. 3 jours + transport en classe économique
Retour au domicile des enfants	100 € par jour, max. 3 jours + transport en classe économique
<b>Section K – Sports d’hiver</b>	
Forfait ski, montant maximum	300 €
– Maximum par jour	30 €
<b>Section L – Assurance Achats</b>	
– Plafond par période de 365 jours	4 500 €
– Plafond par sinistre	2 000 €
– Minimum par article	50 €
<b>Section M – Achats sur Internet</b>	
Montant maximum par période de 365 jours	4 500 €
Maximum par article	2 000 €
Montant d’achat minimum	50 €

### 4. INTRODUCTION

Le présent document ne constitue pas un contrat d’assurance. Il s’agit de Conditions Générales qui récapitulent les modalités d’entrée en vigueur, le champ d’application des garanties ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un sinistre au titre du contrat d’assurance que BGL BNP Paribas a souscrit auprès de Inter Partner Assistance, sous le numéro de police 5538803, au bénéfice des titulaires de la Carte BGL BNP Paribas World MasterCard Gold Priority.

BGL BNP PARIBAS S.A. – 50 avenue J.F. Kennedy, L-2951 Luxembourg – R.C.S. Luxembourg : B 6481 – TVA LU 10875081, est l’unique souscripteur du contrat d’assurance et possède des droits propres au titre de ce contrat à l’encontre de l’assureur.

**Vous devez vous conformer strictement aux conditions mentionnées dans les Conditions Générales afin de bénéficier d’une garantie.**

#### — ÉLIGIBILITÉ

Les garanties récapitulées dans le présent document sont proposées à condition que **vous** soyez un **titulaire de carte** BGL BNP Paribas World MasterCard Gold Priority en cours de validité au moment de la survenance d’un sinistre donnant lieu à une demande d’indemnisation.

#### — ASSUREUR

Les prestations en vertu de cette police sont souscrites auprès de Inter Partner Assistance (IPA), dont la succursale enregistrée en Irlande est 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande (numéro d’entreprise 906006) et est réglementé par la Banque centrale d’Irlande. IPA est une branche d’Inter Partner Assistance SA, une société belge située avenue Louise, 166 bte1, 1050, Bruxelles, qui est autorisée par la Banque Nationale de Belgique. Certains des services en vertu de cette police seront fournis par l’agent d’IPA, AXA Travel Insurance (numéro d’entreprise 426087), située à la même adresse en Irlande. Toutes les entreprises sont membres du Groupe d’AXA Assistance.

## 5. DÉFINITIONS

Chaque mot ou expression à laquelle une signification particulière est donnée a le même sens tout au long des présentes Conditions Générales, sauf indication contraire, et apparaît en gras.

### Accident corporel

- blessure corporelle identifiable causée par une action extérieure, soudaine et inattendue. Une blessure occasionnée par une exposition inévitable aux éléments naturels est considérée comme un accident corporel.

### Acte de terrorisme

- acte commis pour des raisons politiques, religieuses, idéologiques ou autres dans l'intention d'influencer un gouvernement ou d'effrayer la société ou une partie de la société, y compris mais non limité à l'usage de la force ou de la violence et/ou de menaces de la part de toute personne ou groupe de personne, qu'elle agisse seule ou pour le compte d'une organisation ou d'un gouvernement.

### Atteinte corporelle

- toute maladie, affection, ou blessure médicale ou psychologique qui **vous** a affecté ou a affecté un **parent proche**.

### Atteinte corporelle grave

- **accident corporel** ou maladie soudaine et imprévue subi par **vous** pendant que **vous** êtes en **voyage** et pour lequel une **autorité médicale** agréée **vous** indique que **vous** devez immédiatement recevoir un traitement ou une prise en charge médicale.

### Autorité médicale

- personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie dûment autorisée à exercer, reconnue par la loi du pays où le traitement est dispensé et qui, en dispensant ce traitement, exerce dans le champ d'application de son autorisation et de sa formation, et qui n'a aucun lien de parenté ou autre avec **vous** ou un compagnon de voyage.

### AXA Assistance

- le prestataire de services organisé par AXA Travel Insurance 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande (numéro d'entreprise 426087).

### Bagages

- bagages, vêtements, effets personnels et autres objets qui **vous** appartiennent et que **vous** portez, utilisez ou transportez lors de tout voyage, ou que **vous** avez acheté pendant **vo**tre voyage.

### Carte couverte

- Carte BGL BNP Paribas World MasterCard Gold Priority, la carte étant en cours de validité au moment du sinistre.

### Domicile

- **vo**tre lieu de résidence habituel dans **vo**tre pays de résidence.

### État préexistant

- toute **atteinte corporelle** passée ou présente qui, **au cours des 12 mois** précédents l'entrée en vigueur de la couverture au titre des présentes Conditions Générales et/ou précédents tout voyage :

- a provoqué des symptômes ;  
ou pour laquelle :
- toute forme de traitement ou de prescription ;
- un avis d'un professionnel de santé ; ou
- un examen ou suivi/bilan de santé

a été requis ou reçu.

Aucune demande d'indemnisation résultant de ou liée à tout **état préexistant** ne sera couverte.

### Grève ou mouvement social

- toute forme de mouvement social entamé dans le but d'arrêter, limiter ou entraver la production de biens ou la prestation de services.

### Grossesse à complications

- les complications suivantes imprévues de grossesse, telles que certifiées par une autorité médicale, qui se posent pour la première fois après votre départ en voyage : toxémie ; hypertension gestationnelle ; pré-éclampsie ; grossesse extra-utérine ; môle hydatiforme (grossesse molaire) ; hyperémèse ; hémorragie du troisième trimestre ; décollement placentaire, placenta praevia, hémorragie de la délivrance ; membrane à rétention placentaire ; fausse couche ; mort à la naissance ; césarienne d'urgence par nécessité médicale / interruption médicalement nécessaire et toutes naissances prématurées ou travail précoces menacés plus de 8 semaines (ou 16 semaines dans le cas d'une grossesse multiple) avant la date prévue de l'accouchement.

### Incapacité Permanente Totale

- incapacité qui, du fait d'avoir duré pendant une période d'au moins 12 mois consécutifs à partir de la date de survenance, **vous** empêchera, d'après l'avis d'un expert qualifié indépendant, de **vous** investir dans, ou de **vous** occuper de toute activité commerciale ou professionnelle pendant le reste de **vo**tre vie.

### Interruption de voyage / interrompre votre voyage

- fait d'interrompre **vo**tre voyage pour rentrer à **vo**tre domicile, après que **nous** ayons autorisé **vo**tre retour pour un événement couvert.

### Matériel de golf

- clubs de golf, balles de golf, sac de golf, chariot de golf et chaussures de golf faisant partie de **vos bagages**.

### Matériel de ski

- skis (fixations comprises), chaussures de ski, chaussures de surf des neiges, bâtons de ski et planches de snowboard.

### Mauvaises conditions climatiques

- pluie, vent, brouillard, tonnerre ou éclair, inondation, neige, neige fondue, grêle, ouragan, cyclone, tornade ou tempête tropicale qui n'est pas causé par ou ne trouve pas son origine dans un événement géologique (par exemple un nuage de cendre) ou une catastrophe naturelle tel que, notamment, un tremblement de terre, une éruption volcanique ou un tsunami.

### Moyen de transport public

- moyen de transport aérien, terrestre, fluvial ou maritime exploité sous licence pour le transport de passagers pour lequel **vous** avez un titre de transport.

### Notre / nos / nous

- Inter Partner Assistance SA (IPA), 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande, et/ou son représentant, AXA Travel Insurance, sis à la même adresse en Irlande. Toutes ces sociétés font partie du Groupe AXA Assistance.

### Objets de valeur

- les bijoux, l'or, l'argent, les métaux précieux, les objets en pierres précieuses ou semi-précieuses, les montres, les fourrures, les objets en cuir, les appareils photo, les caméscopes, les équipements audio, vidéo et photographiques, les ordinateurs, les téléviseurs, les équipements de télécommunication (y compris les CD, les DVD, les cassettes, les films, les cartouches et les casques), les consoles de jeux vidéo et les équipements connexes, les télescopes, les jumelles, les lecteurs de DVD portables, les lecteurs MP3 et MP4 et tout objet autre qu'un vêtement d'une valeur supérieure à 500 €.

### Paire ou ensemble

- Articles faisant partie de vos **bagages** associés du fait qu'ils sont similaires, complémentaires ou utilisés ensemble.

### Parent proche

- la mère, le père, la sœur, le frère, l'épouse, l'époux, le partenaire, le fiancé/fiancée ou le conjoint de fait (tout couple, y compris du même sexe, engagé dans une union de fait habitant en permanence à la même adresse), la fille, le fils (y compris la fille ou le fils adoptif), le grand-père, la grand-mère, le petit fils, la petite fille, le beau-père, la belle-mère, le gendre, le beau-fils, la belle-fille, la belle-sœur, le beau-frère, la demi-sœur, le demi-frère, l'enfant placé en famille d'accueil, le tuteur légal, l'enfant en tutelle, du **titulaire de carte**.

### Pays de résidence

– pays dans lequel **vous** résidez légalement.

### Période de couverture

– la couverture prendra fin lorsque le compte de la carte sera clôturé ou lorsque les présentes garanties seront résiliées ou expireront.

La couverture entre en vigueur lors de tout **voyage** commençant au plus tôt le 20/02/2014. Les **articles éligibles** achetés après le 20/02/2014 sont couverts au titre de la Section L – Assurance Achats et de la Section M – Achats sur Internet.

**Vous** êtes couvert pour des **voyages** allant jusqu'à 30 jours consécutifs. La couverture est limitée à un total de 180 jours en dehors du **pays de résidence** sur une période de 12 mois. Les **voyages** doivent commencer et se terminer dans le **pays de résidence**.

Au titre de la Section A – Frais d'annulation, la couverture entrera en vigueur au moment où **vous** payez le **voyage** et prendra fin au début de **votre voyage**. Pour toutes les autres sections du **tableau des garanties**, les garanties entrent en vigueur au moment où **vous** quittez **votre domicile** ou hôtel, ou **votre** lieu de travail (selon l'endroit que **vous** quittez en dernier) pour commencer le **voyage**, et prennent fin au moment où **vous** retournez à **votre domicile**, hôtel ou lieu de travail (selon l'endroit où **vous** arrivez en premier) à l'issue du **voyage**.

### Extension de la période de couverture

La **période de couverture** est automatiquement étendue jusqu'à **votre** retour dans **votre pays de résidence** lorsque celui-ci est inévitablement retardé suite à un sinistre couvert au titre des présentes Conditions Générales.

### Perte d'un membre

– perte par rupture physique, ou perte permanente totale et irrécupérable de l'usage ou de la fonction d'un bras, au niveau ou au-dessus du poignet, ou d'une jambe au niveau ou au-dessus de la cheville.

### Perte de la vue

– perte irrécupérable de la totalité de la vue d'un œil ou des deux yeux ; elle est considérée effective si le degré de vue restant après correction est de 3/60 ou moins sur l'échelle de Snellen. (Cela signifie être capable de voir à 90 cm ou moins ce que vous devriez voir à 18 m.)

### Sans surveillance

– lorsque **vous** ne pouvez exercer une surveillance directe de **votre** bien ou véhicule et que **vous** n'êtes pas en mesure d'empêcher un acte frauduleux concernant **votre** bien ou véhicule.

### Ski pack

– Forfait de remontée mécanique, frais de cours de ski et de location de matériel de ski, tous prépayés.

### Souscripteur

– BGL BNP Paribas, 50 avenue JF Kennedy, L-2951 Luxembourg.

### Tableau des garanties

– tableau énumérant les montants d'indemnisation et figurant à la page 2.

### Titulaire de carte

– titulaire d'une Carte BGL BNP Paribas World MasterCard Gold Priority, la carte étant en cours de validité au moment du sinistre.

### Vous / votre / vos / bénéficiaire

– le titulaire de carte et

- son conjoint ou partenaire légal (tout couple, y compris du même sexe, engagé dans une union de fait, habitant en permanence à la même adresse).
- leurs enfants non mariés, âgés de moins de 19 ans ou 19 à 25 ans s'ils poursuivent des études à plein temps, et qui sont financièrement et juridiquement dépendants (conformément aux réglementations du **pays de résidence**) du **titulaire de carte**, habitant tous dans le **pays de résidence**.

lorsqu'ils effectuent un voyage pour une même destination.

### Voyage

– **votre** séjour ou déplacement à titre privé ou professionnel à travers le monde, pendant la **période de couverture**. Les **voyages** effectués au moyen de billets aller simple ou ouverts ne sont pas couverts à moins que les titres de transport de voyage à destination ou en provenance de l'étranger aient été achetés avant le début du **voyage**.

Les **voyages** dans **votre pays de résidence** doivent se dérouler à 20 km minimum du **domicile** et ne sont couverts que si **vous** avez réservé au préalable au moins deux nuits dans un hôtel, un motel, un centre de vacances, un logement chez l'habitant, un camping ou tout autre logement assimilé qui peut être loué contre paiement.

La Couverture prévue par les Garanties de la Section E – Accidents à l'étranger, Section F – Responsabilité civile vie privée à l'étranger, Section G – Véhicule de location – CDW (Collision Damage Waiver), Section I – Assistance aux voyageurs et Section J – Assistance médicale, frais médicaux et autres dépenses à l'étranger, est exclue dans le pays de résidence.

## 6. DEMANDE D'ASSISTANCE

Contactez **AXA Assistance** par téléphone au : **(+352) 27 30 21 31**.

Dans le cas d'une maladie grave ou d'un accident qui pourrait entraîner une hospitalisation, ou avant que des dispositions ne soient prises en vue d'un rapatriement ou dans le cas d'un fait générateur entraînant une **interruption de voyage** et **votre** retour au **domicile**, si **vous** avez besoin d'une assistance ou si **vous** devez engager des frais de soins médicaux supérieurs à 500 € par sinistre, **vous** devez contacter **AXA Assistance** (tous les coûts engendrés par une maladie ou blessure bénigne doivent être supportés par **vous** puis faire l'objet d'une demande d'indemnisation). Ce service est disponible 24 heures sur 24 et 365 jours par an, pour **vous** apporter des conseils, une assistance, pour organiser **votre** hospitalisation, **votre** rapatriement et pour prendre en charge les frais médicaux. S'il ne **vous** est pas possible de **vous** contacter parce que **votre** état nécessite des soins urgents et immédiats, **vous** devez contacter **AXA Assistance** aussi rapidement que possible. Les soins dans les structures privées ne sont pas couverts sauf s'ils ont été autorisés expressément par **AXA Assistance**.

### Assistance médicale

AXA Assistance a le savoir-faire médical, les contacts et les réseaux de prestataires afin de **vous** venir en aide, que **vous** soyez blessé lors d'un accident ou malade. AXA Assistance organisera votre rapatriement vers votre domicile lorsque cela est médicalement nécessaire ou lorsque **vous** avez été informé de la maladie grave ou du décès d'un parent proche à votre domicile.

### Prise en charge des frais médicaux à l'étranger

Si **vous** êtes admis dans une structure hospitalière en dehors de **votre pays de résidence**, **AXA Assistance** prendra les dispositions nécessaires afin de payer directement à cette structure hospitalière les frais médicaux couverts au titre de la présente police. Afin de bénéficier de ce service, une personne doit contacter **AXA Assistance** pour **vous** dès que possible.

Pour les consultations simples, **vous** devrez payer la clinique ou l'hôpital **vous-même** et nous en demander le remboursement à **votre** retour dans votre pays de résidence. Soyez particulièrement vigilant quant aux soins et aux montants excessifs que **vous** pourriez être amené à autoriser. Si **vous** avez un doute concernant des soins et des montants que l'on voudrait **vous** facturer, contactez **AXA Assistance** afin que nous puissions **vous** orienter.

## 7. ACCORDS DE RÉCIPROCITÉ EN MATIÈRE DE SOINS MÉDICAUX

### UNION EUROPÉENNE, ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN ET SUISSE

Avant de voyager vers un pays de l'Union Européenne, de l'Espace Économique Européen ou vers la Suisse, **nous** vous conseillons de demander une Carte Européenne d'Assurance Maladie. Cette carte **vous** permet de bénéficier de certaines dispositions en matière de couverture médicale gratuite ou à frais réduits dans l'Union Européenne, l'Espace Économique Européen ou en Suisse.

## 8. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**Vous** devrez respecter les conditions suivantes en plus des points répertoriés dans les CONDITIONS SPÉCIALES dans les Sections A à M ci-dessous, afin de bénéficier de la protection complète prévue par les dispositions du **tableau des garanties**. Si **vous** ne remplissez pas ces conditions, **nous** pouvons être amenés à refuser **votre** demande d'indemnisation ou à réduire l'indemnisation qui **vous** sera versée.

- Vous** êtes couvert pour des **voyages** allant jusqu'à 30 jours consécutifs. La couverture est limitée à un total de 180 jours en dehors du **pays de résidence** sur une période de 12 mois. Les **voyages** doivent commencer et se terminer dans le **pays de résidence**. Les **voyages** effectués au moyen de billets aller simple ou ouverts ne sont pas couverts à moins que les titres de transport de voyage à destination ou en provenance de l'étranger aient été achetés avant le début du **voyage**. Si les billets de voyage ne sont pas tenus, **vous** devez fournir la preuve que la totalité du **voyage** se situe dans la **période de couverture**.
- Section A – Frais d'annulation ou d'interruption de séjour **vous** devrez régler 30% du coût total de **votre voyage** (frais de transport et/ou d'hébergement) avec **votre carte couverte**.
- Vous** ne serez couvert par les garanties suivantes que si 100% du coût total a été réglé avec la **carte couverte** : Section L – Assurance Achats et Section M – Achats sur Internet – couverture pour **articles éligibles** achetés avec la **carte couverte**.
- Vous** devez prendre toutes les précautions et tout le soin possible pour **vous** protéger contre les accidents, les maladies ou les blessures et pour éviter que vos biens ne soient perdus, volés ou endommagés. **Vous** devez agir comme si vous n'étiez pas couvert, prendre des mesures pour réduire **vos** pertes autant que possible et prendre des mesures raisonnables pour empêcher tout sinistre ultérieur et pour récupérer **vos** biens manquants.
- Dans le cas d'un fait générateur qui entraîne une **interruption de voyage** et **votre** retour au **domicile**, **vous** devez contacter AXA Assistance. Ce service est disponible 24 heures sur 24 et 365 jours par an afin de vous apporter conseil et assistance pour **votre** retour au **domicile**. AXA Assistance organise votre transport au **domicile** lorsque **vous** avez été informé d'une maladie grave, du décès imminent ou du décès d'un **parent proche** dans **votre pays de résidence**.
- Vous** devez **nous** informer dès que possible en cas d'**atteinte corporelle grave** ou si vous êtes hospitalisé (tous les coûts engendrés par une maladie ou blessure bénigne doivent être supportés par vous puis faire l'objet d'une demande d'indemnisation).
- Nous** **vous** demandons de **nous** informer dans les 28 jours suivant **votre** découverte de tout sinistre ou perte conduisant à une demande d'indemnisation autre qu'une demande d'indemnisation visée au point ci-dessus, et de **nous** retourner dès que possible **votre** formulaire de demande d'indemnisation rempli et toute information complémentaire.
- Vous** devez signaler tout incident à la police locale du pays où il s'est produit et établir un procès-verbal de délit ou de vol de bien, qui comporte un numéro d'incident.
- Vous** ne devez abandonner aucun bien avant que **nous** ayons pris en charge ou mis au rebut tout bien endommagé car il est possible que **nous** ayons besoin de le voir.
- Vous** ou **vos** représentants légaux devez fournir à **vous** frais toutes les informations, preuves, certificats médicaux, factures originales, reçus, rapports, assistance qui peuvent s'avérer nécessaires, y compris les informations concernant d'autres polices d'assurance qui peuvent couvrir la perte. **Nous** pouvons refuser de **vous** indemniser pour les frais pour lesquels **vous** n'êtes pas en mesure de fournir des reçus ou des factures. Merci de conserver des copies de tous les documents que vous nous envoyez.
- Vous** ne devez accepter, refuser, régler, rejeter, négocier ou prendre aucune disposition concernant une demande d'indemnisation sans **notre** permission.
- Vous** devez également **nous** envoyer sans tarder toute assignation ou citation à comparaître, courrier de demande d'indemnisation ou autre document relatif à cette demande d'indemnisation.
- En cas de demande d'indemnisation et si **nous** le demandons, vous devez accepter d'être examiné par une **autorité médicale** de notre choix, à nos frais. Si **vous** venez à décéder, **nous** pouvons également être amenés à demander un examen post-mortem effectué à **nos** frais.
- Si **nous** assurons le transport ou réglons **votre** demande d'indemnisation et qu'en conséquence, **vous** avez un ou des billets de transport inutilisés, **vous** devez **nous** rendre ces billets. A défaut, nous déduirons le prix de ces billets de toute somme qui **vous** sera versée.
- Nous** avons le droit, si **nous** le choisissons, en **votre** nom mais à **nos** frais, de :
  - reprendre la défense ou la conclusion de toute demande d'indemnisation ;
  - entamer des poursuites judiciaires en **votre** nom pour recevoir une indemnisation d'un tiers pour **notre** propre bénéfice ou pour récupérer auprès d'un tiers tout versement déjà effectué ;
  - prendre toute mesure pour récupérer tout bien perdu ou tout bien que vous croyez avoir perdu.
- Si **vous** ou toute personne agissant pour **vous** à tous égards, essayez de vous procurer des fonds, des informations ou autres biens par la tromperie ou tout autre moyen illégal, y compris une fausse déclaration ou une omission de faits intentionnelle afin de présenter sous un faux jour la situation réelle, le présent **tableau des garanties** sera nul et non avenue. **Nous** pouvons en informer les autorités de police et **vous** devrez **nous** rembourser toute somme déjà perçue au titre du **tableau des garanties**.
- Si **nous** effectuons un remboursement ou versons une indemnisation au titre d'une garantie pour laquelle vous n'êtes pas couvert, **vous** devrez rembourser ce remboursement ou cette indemnisation dans le mois suivant notre demande de remboursement.
- Nous** **nous** efforcerons d'appliquer la gamme complète de services dans toutes les circonstances, comme indiqué dans les Conditions Générales. Les zones géographiques reculées ou des conditions défavorables imprévisibles dans l'environnement local peuvent empêcher la prestation du niveau de service normal.
- Lorsqu'il **nous** sera possible d'exercer un recours concernant des indemnisations ou des sommes que nous avons versées ou déboursées au titre des garanties prévues dans les présentes Conditions Générales, vous devrez **nous** aider dans les formalités de recours que nous engagerons. **Nous** prendrons en charge l'ensemble des coûts associés à cette démarche. **Vous** accepterez de ne rien entreprendre qui pourrait porter préjudice à ce recours vis à vis d'autres assurances. Vous devrez **nous** tenir informés si **vous** entamez des démarches pour obtenir de **votre** côté une indemnisation relative à une garantie indemnisée ou payée par **nos** soins. Si **vous** recevez une indemnisation relative à une de ces garanties. Elle devra nous être reversée en remboursement des sommes que **nous** aurons déboursées sur cette garantie
- Si **vous** possédez plusieurs cartes BGL BNP Paribas, **vous** ne pouvez prétendre qu'à une seule indemnisation sur la base de l'indemnisation la plus élevée, les montants des indemnisations ne pouvant pas se cumuler.

## 9. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Les présentes exclusions s'appliquent à l'ensemble des garanties prévues dans **votre tableau des garanties** en plus des points répertoriés dans la partie **CE QUI N'EST PAS COUVERT** dans les Sections A à M ci-dessous **vous** ne paierons aucune indemnité pour les sinistres découlant directement ou indirectement de :

1. Tout **état préexistant**.
2. La guerre, l'invasion, les actes d'un ennemi étranger, les hostilités ou les opérations belliqueuses (qu'elles aient été déclarées ou non), la guerre civile, la rébellion, les actes de **terrorisme**, la révolution, l'insurrection, les troubles à l'ordre public lorsqu'ils prennent les proportions d'un soulèvement, le coup d'état militaire ou l'usurpation de pouvoir. Cependant cette exclusion ne s'applique pas pour les frais couverts au titre de la Section J – Assistance médicale, frais médicaux et autres dépenses à l'étranger et de la Section E – Accidents à l'étranger, sauf si ces frais sont le fait d'une attaque nucléaire, chimique ou biologique ou que les troubles existaient déjà lorsque **vous** avez débuté **votre voyage**.
3. Radiations ionisantes ou contamination par la radioactivité émanant de tout combustible nucléaire ou déchets nucléaires, de la combustion de combustible nucléaire ou de la radioactivité, la toxicité, l'explosion ou toute autre manifestation dangereuse émanant de sources nucléaires.
4. La perte, la destruction et les dommages directement provoqués par les ondes de pression des avions et de tout autre appareil volant atteignant la vitesse du son ou supersonique.
5. **Votre** participation à, ou la pratique de : activité manuelle à l'exception de : travail dans un bar, un restaurant ou un chalet, en tant que serveur, femme de ménage, fille au pair ou gardien d'enfants, et activité manuelle légère occasionnelle au niveau du sol y compris les travaux de vente au détail et la cueillette de fruits (excluant l'usage d'outils coupants, d'outils et de machines électriques), le transport aérien sauf en tant que passager payant d'un appareil autorisé pour le transport de passagers, l'utilisation de véhicules à deux ou trois roues sauf si **vous** détenez un permis de conduire émis par **votre pays de résidence** autorisant l'utilisation de ce type de véhicules, et si **vous** et **vos** passagers portez tous des casques, la pratique d'une profession de spectacles.
6. Toute réclamation relative à : activités sportives à bord de tout dispositif motorisé sur la terre, l'eau ou l'air, ou lorsque **vous** êtes tiré par une de ces machines ou de sauter d'un de ces dispositifs ; les sports qui impliquent des sauts ou à la baisse d'un point fixe ou mobile avec ou sans équipement ; canyoning ; spéléologie ; la plongée souterraine ; ball-trap ; plongée de la falaise ou le saut ; les sports de combat ; pêche en haute mer ; volant (sauf en tant que passager ayant payé le tarif d'une licence des aéronefs de passagers) ; hippique ; montgolfière ; la chasse ; la chasse à cheval ; tous escalade qui utilise piolets, cordes, câbles, harnais, mousquetons de hissage ou mousquetons ; moteur rassemblements ; escalade ; plongée sous-marine à plus de 30 mètres ; plongée sur épave ; voyageur safari (où **vous** ou tout autre touriste serez armés de fusils) ; l'utilisation d'armes dont des fusils ; la voile ou yachting plus de 20 miles nautiques de la côte la plus proche ; rafting, canoë-kayak en eaux vives ou en pleine mer ; saut à ski ; le bobsleigh ; le ski de compétition et le ski hors-piste sans guide. Tous les sports d'équipe ou de compétitions organisés à titre professionnel ou dans le cadre d'une compétition (y compris l'entraînement) ou les sports soumis à arbitrage ; la course (sauf à pied) ; la vitesse, la performance et les sports d'endurance.
7. Toute demande d'indemnisation résultant de **votre** suicide ou tentative de suicide ; d'une blessure que **vous** seriez occasionnée délibérément ; de la prise de tout médicament non prescrit par une **autorité médicale** agréée, de l'addiction à une drogue, de l'abus de solvants, de drogues ou d'alcool, ou d'un comportement sous l'emprise de drogues, solvants ou alcool.
8. Une exposition injustifiée à un danger (sauf lorsqu'il s'agit de sauver une vie humaine).
9. Toute demande d'indemnisation résultant de votre implication dans une bagarre, hormis pour **vous** défendre.
10. **Votre voyage** entrepris contre toutes prescriptions sanitaires stipulées par le transporteur, ses représentants ou tout autre prestataire de **transport public**.
11. **Vos** agissements illégaux ou toute procédure pénale engagée à **votre** rencontre.
12. Les sinistres pour lesquels **vous** avez droit à une indemnisation au titre d'un autre contrat d'assurance, y compris les montants que **vous** pourriez récupérer auprès de tiers, sauf lorsqu'il s'agit de montants supérieurs aux prises en charge prévues par ces autres assureurs ou tiers, si les garanties visées dans les présentes n'avaient pas été souscrites.
13. Toute autre perte, tout autre dommage ou toute autre dépense supplémentaire découlant du sinistre pour lequel **vous** présentez une demande d'indemnisation. Ces pertes, dommages ou dépenses supplémentaires englobent par exemple les frais engagés pour l'élaboration d'une demande d'indemnisation, la perte de revenus, la perte ou les coûts induits par l'interruption de votre activité, un dérangement, une saisie-exécution ou encore la perte de jouissance ou d'agrément.
14. Les opérations en tant que personnel des forces armées.
15. **Votre voyage** dans un pays ou une zone pour lesquels le Ministère des Affaires étrangères de **votre pays de résidence** ou l'Organisation Mondiale de la Santé déconseillent formellement tout déplacement.
16. Toute dépense dont vous seriez acquittés ou dont vous auriez dû vous acquitter, si le sinistre entraînant la demande d'indemnisation ne s'était pas produit.
17. Toute situation dont **vous** avez connaissance avant la réservation de **votre voyage** ou **votre** départ, selon le cas, et qui pourrait raisonnablement **vous** amener à déclarer un sinistre au titre des présentes Conditions Générales.
18. Les frais de téléphone ou de fax, de restauration, de taxi (à l'exception des frais de taxi engagés pour le voyage initial vers un hôpital à l'étranger en raison de votre maladie ou blessure), de journaux, de blanchisserie ou d'interprète.
20. Un problème médical pour lequel **vous** ne prenez pas le traitement recommandé ou la prescription tel qu'indiqué par une **autorité médicale**.
21. La Couverture prévue par les Garanties de la Section E – Accidents à l'étranger, Section F – Responsabilité civile vie privée à l'étranger, Section G – Véhicule de location – CDW (Collision Damage Waiver), Section I – Assistance aux voyageurs et Section J – Assistance médicale, frais médicaux et autres dépenses à l'étranger, est exclue dans le **pays de résidence**.

## 10. SECTION A – FRAIS D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

**VOUS DEVEZ TOUJOURS CONTACTER AXA ASSISTANCE AVANT D'INTERROMPRE VOTRE VOYAGE au (+352) 27 30 21 31.**

Pour pouvoir bénéficier de cette garantie, **vous** devez régler 30% du coût de **votre voyage** (frais de transport et/ou d'hébergement...) avec **votre carte couverte**.

## —CE QUI EST COUVERT

### —ANNULATION

Nous vous rembourserons, à concurrence du montant maximum par voyage indiqué au **tableau des garanties**, pour tous les **bénéficiaires** voyageant ensemble, les prestations non consommées et non récupérables et autres frais payés d'avance ou à payer ainsi que les frais supplémentaires restant à votre **charge** en cas de :

- a) annulation ou nouvelle réservation nécessaire et inévitable d'un **voyage** ; ou
- b) **interruption d'un voyage** avant son terme ;

dès lors que l'annulation du **voyage** est nécessaire et inévitable suite à la survenance d'un des événements suivants, dans la mesure où il est indépendant de **votre** volonté, et que **vous** n'en n'aviez pas connaissance au moment où **vous** avez réservé **votre voyage** :

1. maladie, blessure ou décès imprévu de **vous** ou d'un **parent proche**.
2. dommage grave causé par un incendie, une explosion, une tempête, une inondation, un affaissement de terrain, des personnes malveillantes ou un cambriolage, survenu à **votre** résidence principale ou secondaire (ou local professionnel) qui **vous** contraint de regagner **votre domicile**. Ces dommages doivent s'être produits pour la première fois dans les 30 jours précédant la date de départ prévue et **votre** présence est requise par la police ou la gendarmerie.

### — INTERRUPTION DE SÉJOUR

Nous vous rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties** :

- les frais de transport ou d'hébergement inutilisés et irrécupérables.
- les frais de transport et tout autre frais prépayés que **vous** avez payés ou que **vous** êtes contractuellement tenu de payer.
- les frais de voyage supplémentaires raisonnables engagés.

dès lors que **votre voyage est interrompu avant son terme** suite à la survenance d'un des événements suivants, dans la mesure où il est indépendant de **votre** volonté, et que **vous** n'en n'aviez pas connaissance au moment où **vous** avez réservé votre voyage :

1. maladie, blessure ou décès imprévu de **vous**, d'un **parent proche** ou **votre** hospitalisation sur place.
2. **Votre** licenciement économique (qui ouvre droit à des allocations conformément aux lois en vigueur dans le **pays de résidence** et dont personne ne pouvait soupçonner la survenance au moment de la réservation du **voyage**).
3. dommage grave causé par un incendie, une explosion, une tempête, une inondation, un affaissement de terrain, des personnes malveillantes ou un vol survenu à **votre** résidence principale ou secondaire (ou local professionnel), et qui **vous** contraint de regagner **votre domicile**.

### — CONDITIONS SPÉCIALES

1. **Vous** devez **vous** procurer un certificat médical de l'**autorité médicale**, ainsi que l'approbation préalable d'**AXA Assistance** pour confirmer la nécessité de retourner à **votre domicile** avant d'**interrompre votre voyage**.
2. Si **vous** annulez tardivement ou si **vous** n'annulez pas **votre voyage** auprès de **votre** agence de voyage, tour opérateur ou prestataire hôtelier ou de transport, dès que **vous** avez connaissance d'un événement justifiant une annulation de **votre voyage**, nous ne pourrions **vous** indemniser que des frais d'annulation exigibles si **vous** n'aviez pas omis d'annuler ou si **vous** n'aviez pas annulé tardivement.
3. Si **vous** annulez le **voyage** en raison d'un **accident corporel** ou d'une maladie, **vous** devez fournir un certificat médical de l'**autorité médicale** traitant la personne blessée/malade, mentionnant que cela **vous** a nécessairement et raisonnablement empêché de voyager.

4. **Vous** devez **nous** contacter pour que nous organisions **votre** retour en cas d'**interruption de voyage**.

En cas de demande d'indemnisation pour cause d'**interruption de voyage**, l'indemnisation sera calculée au prorata temporis exactement à partir de la date à laquelle **vous** êtes retourné à **votre domicile** dans **votre pays de résidence**.

### — LIMITATIONS IMPORTANTES AU TITRE DE LA SECTION A – FRAIS D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

Les demandes d'indemnisation au titre de la section A – Frais d'annulation ou d'interruption de séjour ne sont pas couvertes pour les sinistres résultant de ou liés à toute **atteinte corporelle préexistante** portée à **votre** connaissance préalablement à la date d'acquisition de la police ou avant la date de la réservation de **voyage** (la date la plus tardive étant retenue), concernant un **parent proche**, compagnon de voyage qui n'est pas assuré au titre de la police ou toute personne auprès de laquelle vous avez convenu de résider durant le **voyage** dans la mesure où :

1. ces personnes auraient reçu un diagnostic de maladie de phase terminale avant la prise d'effet de la police ou avant toute réservation d'un **voyage** (la date la plus tardive étant retenue) ; ou
2. ces personnes étaient sur liste d'attente ou avaient connaissance de la nécessité d'une intervention chirurgicale, hospitalisation ou d'un examen dans tout hôpital ou clinique à la prise d'effet de la police ou avant d'effectuer toute réservation de **voyage** (l'événement le plus tardif étant retenu) ; ou
3. au cours des 90 jours précédant la prise d'effet de la police ou avant toute réservation d'un **voyage** (l'événement le plus tardif étant retenu), ces personnes nécessitaient une intervention chirurgicale, une hospitalisation ou une consultation hospitalière.

### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation résultant de ou liées à tout **état préexistant vous** concernant.
2. Les taxes d'aéroport lorsqu'elles sont récupérables.
3. Tous les frais engagés parce que **vous** n'avez pas immédiatement contacté **AXA Assistance** pour prendre les dispositions nécessaires relatives au voyage, alors que **vous** saviez que **votre voyage** allait être interrompu.
4. Toutes les demandes d'indemnisation découlant directement ou indirectement du licenciement provoqué par, ou étant la conséquence, d'un comportement ayant entraîné **votre** renvoi ou en cas de **votre** démission ou départ volontaire ou lorsqu'un préavis de licenciement **vous** a été remis avant que les garanties prennent effet ou avant la date de réservation du **voyage** (en tenant compte de l'événement qui survient le plus tard).
5. Les demandes d'indemnisation découlant directement ou indirectement de circonstances connues de vous avant la date où ces garanties sont entrées en vigueur ou avant le moment de la réservation de tout **voyage** (en tenant compte de l'événement qui survient le plus tard) dont on pouvait raisonnablement s'attendre à ce qu'elles donnent lieu à l'annulation ou à l'**interruption du voyage**.
6. Les frais payés en utilisant des points acquis sur des programmes de fidélisation, par exemple Avios, ou des programmes de cartes bonus, des programmes Timeshare, Holiday Property Bond ou autres programmes de points vacances et/ou tous frais d'entretien associés.
7. Toute demande d'indemnisation découlant de la grossesse ou de la naissance à moins que cette demande d'indemnisation soit certifiée par une **autorité médicale** comme étant nécessaire, suite à des complications imprévues commençant après la date à laquelle les présentes garanties sont entrées en vigueur ou après avoir réservé tout **voyage**, en tenant compte de l'événement le plus proche de la date du départ.
8. Tous les frais engagés lorsque **vous** n'avez pas de certificat médical d'une **autorité médicale** sur le lieu du sinistre, expliquant pourquoi il est jugé nécessaire de retourner de manière anticipée dans **votre pays de résidence**.

9. Toute demande d'indemnisation résultant de **vos** incapacité à voyager en raison du défaut de détention, d'obtention ou de présentation d'une carte d'identité ou d'un passeport valable ou de tous visas requis.

## 11. SECTION B – DÉPART MANQUÉ / CORRESPONDANCE MANQUÉE

### — CE QUI EST COUVERT

**Nous vous** rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties**, pour les frais de restauration et de boisson raisonnables, les frais d'hôtel (logement uniquement) et les frais de transport que vous aurez payés afin d'atteindre **vos** destination finale à l'étranger, ainsi que les vols en correspondance en dehors de **vos** pays de résidence si **vous** arrivez en retard au point d'enregistrement du **moyen de transport public** international régulier auprès duquel **vous** avez réservé la partie initiale de **vos** voyage dès lors que cela est la conséquence de :

1. la panne d'un autre **moyen de transport public** régulier ; ou
2. un accident ou une panne sur le véhicule dans lequel **vous** voyagez :

et que le transporteur ne **vous** propose pas un voyage comparable dans les 4 heures suivant l'heure prévue ou dans les 4 heures suivant l'heure d'arrivée réelle d'un vol de correspondance.

### — CONDITIONS SPÉCIALES

1. **Vous** devez prévoir suffisamment de temps pour que le **moyen de transport public** régulier ou tout autre moyen de transport **vous** amène et **vous** dépose à l'heure au point de départ.
2. **Vous** devez **vous** procurer une attestation écrite du transporteur confirmant le retard et indiquant le motif.
3. **Vous** devez conserver tous les reçus et factures.
4. **Vous** devez **vous** procurer une attestation écrite des services de police ou de dépannage concernant la panne ou l'accident dans lequel a été impliqué le véhicule où **vous** vous trouviez.
5. Couverture uniquement applicable dans le pays sur les vols internationaux en partance et à destination de l'étranger.
6. Les garanties de la Section B – Départ manqué/ Correspondance manquée, de la Section C – Départ retardé, ne sont pas cumulables.

### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. **Grève ou mouvement social** en cours ou annoncé publiquement à la date à laquelle les présentes garanties sont entrées en vigueur, ou à la date à laquelle **vous** avez réservé **vos** voyage (en tenant compte de l'événement qui survient le plus tard).
2. Une panne ou un accident sur le véhicule dans lequel **vous** voyagez, dès lors que vous n'êtes pas en mesure de fournir une attestation des services de police ou de dépannage.
3. Une panne sur le véhicule **vous** appartenant et dans lequel vous voyagez, qui n'a pas été entretenu conformément aux instructions du constructeur.
4. Le retrait (temporaire ou autre) d'autorisation pour un avion ou un navire sur la recommandation des autorités de l'aviation civile ou des autorités portuaires ou de toute autorité similaire, quel que soit le pays.
5. Les frais supplémentaires lorsque le **moyen de transport public** régulier a proposé une alternative raisonnable.
6. Le départ manqué lorsqu'il y a moins de 2 heures minimum entre les vols en correspondance à un point de départ international ou plus de 2 heures si les systèmes de réservation de vol imposent plus de temps de correspondance.

7. Toutes dépenses engagées alors qu'une alternative raisonnable a été proposée dans les 4 heures suivant l'heure de départ prévue ou dans les 4 heures suivant l'heure d'arrivée réelle d'un vol de correspondance.

## 12. SECTION C – DÉPART RETARDÉ

### — CE QUI EST COUVERT

Si le départ du **moyen de transport public** régulier sur lequel **vous** devez voyager est retardé pour les raisons suivantes :

1. une **grève ou un mouvement social** ; ou
2. **de mauvaises conditions climatiques** ; ou
3. une panne mécanique ou technique du **moyen de transport public** régulier sur lequel **vous** devez voyager

**nous vous** rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties**, les repas, rafraîchissements, les voyages aller/retour jusqu'à la gare/l'aéroport et la première nuit dans un hôtel après un retard minimum de :

- a) 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue pour les vols réguliers ;
- b) 6 heures pour les vols charter ; et
- c) 2 heures pour les voyages en train Grandes Lignes par rapport à l'horaire initialement prévu tel qu'indiqué sur le billet de train.
- d) Si **vous** faites l'objet d'un retard d'au moins 24 heures, **nous** paierons jusqu'à concurrence du montant supplémentaire comme indiqué dans le **tableau des garanties**.

### — CONDITIONS SPÉCIALES

1. **Vous** devez **vous** enregistrer conformément à la feuille de route (itinéraire) qui **vous** aura été remise, le cas échéant.
2. **Vous** devez obtenir une attestation écrite de la part des transporteurs (ou de leurs représentants) mentionnant le nombre d'heures de retard et la raison de ce retard.
3. **Vous** devez **vous** soumettre aux conditions générales de vente de l'agent de voyage, du tour opérateur ou du prestataire de transport.
4. **Vous** devez conserver tous les reçus et factures.
5. Les garanties de la Section B – Départ manqué / Correspondance manquée, de la Section C – Départ retardé, ne sont pas cumulables.

### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. **Une grève ou un mouvement social** ou un retard dû au contrôle aérien existant ou annoncé publiquement à la date d'entrée en vigueur des garanties ou à la date de réservation de **vos** voyage (en tenant compte de l'événement qui survient le plus tard).
2. Le retrait temporaire (ou autre) d'autorisation pour un avion ou un navire sur la recommandation des autorités de l'aviation civile ou des autorités portuaires ou toute autorité similaire, quel que soit le pays.
3. Les frais et dépenses pour lesquels tout transporteur ou prestataire doit **vous** dédommager, **vous** a dédommagé ou **vous** dédommagera dans le futur.
4. Toutes dépenses engagées alors qu'une alternative raisonnable a été proposée dans les 4 heures par rapport à l'heure de départ 6 heures pour les vols charter ; et 2 heures pour les voyages en train Grandes Lignes suivant l'heure de départ prévue, initialement prévue pour les vols réguliers..



### 13. SECTION D – OBJETS PERSONNELS ET RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

#### — CE QUI EST COUVERT

#### — OBJETS PERSONNELS

Nous vous rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties**, pour la perte de et/ou les dommages accidentels aux **bagages** résultant d'une perte pendant le transport par une société de transport, ou le **vol d'objets personnels dans une chambre d'hôtel ou un véhicule de location**. Notre indemnisation est calculée sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite (ou nous pouvons à notre libre appréciation, procéder au remplacement ou à la réparation des **bagages** perdus ou endommagés).

#### — RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Nous vous rembourserons, à concurrence du montant maximum total indiqué au **tableau des garanties**, en cas de retard de livraison de bagages, pour les achats en urgence de vêtements, de médicaments et d'articles de toilette si **vos bagages** sont temporairement perdus en transit pendant  **votre voyage** aller et s'ils ne vous sont pas livrés dans les 4 heures suivant  **votre** arrivée.

#### — PASSEPORT, CARTE D'IDENTITÉ OU VISA

En cas de perte ou de vol de  **votre** passeport ou de  **votre** carte d'identité ou visa en dehors de  **votre pays de résidence**, nous vous indemniserons, à concurrence du montant indiqué au **tableau des garanties**, des dépenses que vous aurez engagées en dehors de  **votre pays de résidence** pour les frais de transport et d'hébergement raisonnables et indispensables afin d'en obtenir le remplacement. Les dépenses relatives au document de remplacement ne sont pas couvertes.

#### — CONDITIONS SPÉCIALES

1. **Vous** devez obtenir du transporteur une attestation écrite confirmant le nombre d'heures pendant lesquelles  **vos bagages** ont été retardés.
2. Les montants indiqués correspondent uniquement aux dépenses réelles engagées en complément et au-delà des indemnisations versées par le transporteur.
3. Les demandes d'indemnisation ne seront prises en compte que pour l'achat de vêtements et d'articles de toilettes de première nécessité, et seulement si ces achats sont effectués dans les 4 jours suivant l'arrivée effective à destination et s'ils sont débités du compte de la **carte couverte** n'a pas pu être utilisée pour ces achats de première nécessité, la facture détaillée de ces achats doit être conservée.
4. Aucun remboursement ne sera effectué si les achats ont été réalisés une fois que  **vos bagages** ont été livrés.
5. **Vous** devez conserver tous les reçus ou factures.
6. La garantie « Retard de livraison de bagages » s'applique uniquement à  **votre voyage** aller en dehors de  **votre pays de résidence**.
7. **Vous** devez déclarer aux autorités de police locales tout vol ou tentative de vol concernant  **vos bagages** dans les 24 heures et obtenir un rapport écrit.
8. Pour les objets endommagés pendant  **votre voyage**, vous devez obtenir un document officiel des autorités locales compétentes.
9. Si  **vos bagages** sont perdus, volés ou endommagés alors qu'ils étaient confiés à un transporteur ou une compagnie de transport, vous devez leur signaler par écrit les détails de la perte, du vol, des dommages et obtenir un rapport officiel des autorités locales compétentes. Si  **vos bagages** sont perdus, volés ou endommagés alors qu'ils étaient confiés à une compagnie aérienne,  **vous** devez :

a) Obtenir un P.I.R. (Property Irregularity Report) ou constat d'« Irrégularité Bagages » de la compagnie aérienne.

b) Envoyer par courrier une déclaration à la compagnie aérienne pour leur signaler l'incident dans le délai mentionné dans leurs conditions de transport (merci d'en conserver une copie).

c) Conserver les billets de transport et les étiquettes d'enregistrement afin de nous les faire parvenir si vous devez demander une indemnisation au titre des présentes Conditions Générales.

10. **Vous** devez  **nous** fournir les justificatifs originaux ou la preuve que  **vous** êtes effectivement propriétaire des objets perdus, volés ou endommagés afin que  **nous** vous aidions à constituer  **votre** dossier de demande d'indemnisation.

11. L'indemnisation est calculée sur la base de la valeur marchande de l'objet concerné à la date à laquelle il a été perdu, volé ou endommagé, déduction faite de la perte de valeur due à l'usure.

#### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. La perte, le vol ou la détérioration d'**objets de valeur**.
2. **Matériel de ski et matériel de golf**.
3. La perte ou la détérioration due au retard, à la confiscation ou à la détention par les douanes ou toute autre autorité.
4. Chèques, chèques de voyage, argent liquide, mandat-carte ou mandat postal, billets ou coupons prépayés, titres de transport, cartes de débit, de crédit ou de paiement, ou passeport.
5. Pierres précieuses non montées, lunettes de soleil sans ordonnance, cosmétiques, parfums, antiquités, instruments de musique, actes notariés, manuscrits, titres de placement, biens périssables, bicyclettes et les détériorations sur les valises (sauf si la valise est totalement inutilisable suite à un sinistre).
6. La perte ou la détérioration lorsqu'il s'agit de fissures, de rayures, de casse ou dommages sur de la porcelaine, de la verrerie (sauf les verres de montres, d'appareils photos, de jumelles ou de télescopes), et des objets fragiles ou cassants à moins qu'il ne s'agisse d'un vol, que le dommage ne soit causé par un incendie ou par un accident d'avion, de train, de bateau ou de véhicule à moteur.
7. Les demandes d'indemnisation pour lesquelles il n'y a pas de reçus originaux, de preuve de propriété ou d'expertise par une compagnie d'assurance (obtenue antérieurement au sinistre) si les objets sont perdus, volés ou détériorés.
8. La perte, le vol ou la détérioration de biens à usage professionnel, d'accessoires mécaniques et autres objets utilisés dans le cadre de l'exercice de  **votre** activité professionnelle.
9. La perte ou la détérioration due à la vétusté, la dépréciation, la détérioration, des conditions atmosphériques ou climatiques, l'envahissement par les mites ou la vermine, ainsi que tous les procédés de nettoyage, de réparation ou de restauration, les pannes mécaniques ou électriques ou les fuites.
10. La perte ou détérioration due à la dépréciation économique, les variations de taux de change ou les pénuries suite à des erreurs ou omissions.
11. Les demandes d'indemnisation consécutives à un vol dans  **votre** lieu d'hôtel ou **véhicule de location**, sauf en cas d'effraction dûment constatée et faisant l'objet d'un rapport de police..
12. Les détériorations qui sont la conséquence d'une fuite de poudre ou de liquide transportés dans les effets personnels ou les **bagages**.
13. Les demandes d'indemnisation faisant suite au vol, à la perte ou à la détérioration des bagages lorsqu'ils sont expédiés en tant que fret ou marchandise.

## 14. SECTION E – ACCIDENTS À L'ÉTRANGER

### — CE QUI EST COUVERT

1. Si **vous** souffrez d'une **lésion corporelle** accidentelle, alors que vous utilisez un **moyen de transport public** pendant **votre voyage** qui, dans les 12 mois, est la seule cause immédiate de **votre décès** ou **perte d'un membre, perte de la vue** ou **incapacité permanente totale**, nous paierons en **votre** faveur ou à votre personnel l'une des garanties, comme indiqué dans le **tableau des garanties**.

### — CONDITIONS SPÉCIALES

1. L'indemnisation n'est pas due au titre de l'**invalidité permanente** moins d'un an après la date à laquelle **vous** êtes victime d'un **accident corporel**.
2. Vous ne pouvez pas cumuler plusieurs indemnisations figurant dans le **tableau des garanties**.
3. Tout voyage normal et habituel à destination et en partance du **domicile**, lieu de travail ou résidence secondaire du **bénéficiaire**, ne saurait être considéré comme un **voyage** couvert.

### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation résultant de ou liée à tout **état préexistant**.
2. Toute invalidité ou décès causé par une détérioration de la santé physique (par exemple, un AVC ou une crise cardiaque) et ne résultant pas directement d'une **lésion corporelle**.

## 15. SECTION F – RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

### — CE QUI EST COUVERT

**Nous vous** rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties**, toute somme que **vous** êtes juridiquement tenu de payer à titre de compensation pour une demande d'indemnisation ou une série de demandes d'indemnisation découlant d'un des événements suivants se produisant pendant un **voyage** en dehors de votre **pays de résidence** :

1. Un **accident corporel**, un décès ou une maladie de toute personne à condition que cette personne ne soit pas **votre** employé, un parent, un **parent proche** ou un membre de **votre** foyer.
2. La perte ou la détérioration accidentelle de biens matériels à condition que ces biens ne **vous** appartiennent pas, qu'ils n'appartiennent pas à un de **vos** parents, **parents proches**, employés ou membres de **votre** foyer, sauf s'il s'agit d'un logement occupé temporairement en villégiature dans la mesure où **vous** n'en êtes pas le propriétaire.

### — CONDITIONS SPÉCIALES

1. **Vous** devez **nous** informer par écrit aussi rapidement que possible de tout sinistre qui pourrait donner lieu à une demande d'indemnisation.
2. **Vous** devez **nous** faire suivre tout courrier, assignation, acte extrajudiciaire, citation à comparaître ou pièce de procédure dès que **vous** les recevez.
3. **Vous** ne devez endosser aucune responsabilité, ni payer, ni faire une offre ou une promesse de paiement, ni négocier une transaction sans **notre** consentement écrit.
4. **Nous** pouvons à **notre** discrétion conduire en **votre** nom la défense de toute demande d'indemnisation ou dommage contre un tiers. **Nous** disposons de toute latitude pour la conduite de négociation ou pour l'ouverture d'une procédure ou pour le règlement des demandes d'indemnisation et **vous** devez **nous** apporter tous les renseignements et l'aide nécessaires dont **nous** pouvons avoir besoin.

5. Si **vous** venez à décéder, **votre (vos)** représentant(s) légal(aux) pourra (pourront) bénéficier des garanties prévues au **tableau des garanties** dans la mesure où ce(s) représentant(s) rempli(ssent) l'ensemble des conditions contenues dans le présent document.

### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

Les indemnisations ou les frais de procédure découlant directement ou indirectement de :

1. La responsabilité que **vous** avez acceptée d'endosser pour un sinistre pour lequel **vous** n'auriez pas été responsable si **vous** n'aviez pas accepté d'endosser cette responsabilité.
2. Sinistre survenant dans le cadre de **votre** activité professionnelle ou commerciale, prestation de services ou fourniture de biens.
3. La possession ou l'utilisation de tout véhicule terrestre et tout appareil de navigation aérienne ou fluviale (autre que les surfs, les canots, les barques et les canoës à propulsion manuelle).
4. La transmission d'un virus ou d'une maladie contagieuse.
5. La possession ou l'occupation d'une terre ou d'immeubles (sauf s'il s'agit de l'occupation d'une résidence temporaire de vacances pour laquelle **nous** ne paierons pas les premiers 250 € par demande d'indemnisation et par sinistre).
6. Actes criminels, intentionnels ou délibérés de **votre** part.
7. Les dommages résultant du déplacement à dos d'animaux exotiques, toute forme de ski quand c'est hors-piste, la conduite des dispositifs spéciaux comme go-karts, des jet skis, des vélos de jet ou similaire, luge, plongée sous-marine qualifiée et de plus de 40 mètres, et le paintball.

## 16. SECTION G – VÉHICULE DE LOCATION – CDW (Collision Damage Waiver)

### — DÉFINITIONS – Applicables à la présente section

#### Franchise

– partie de la demande d'indemnisation pour laquelle le **titulaire de carte** demeure financièrement responsable dans le cadre du contrat de location pour les cas où le titulaire de carte aurait refusé d'accepter la police d'**assurance du véhicule de location** et la franchise irréductible établie dans le contrat de location dès lors que le **titulaire de carte** aurait accepté ou été contraint d'accepter l'**assurance du véhicule de location**.

#### Véhicule de location

– véhicules de tourisme autorisés à rouler sur les routes publiques (voitures de tourisme, voitures familiales et utilitaires, autorisés à transporter jusqu'à neuf personnes) loués à la journée ou à la semaine à une agence de location ou une société de véhicules de location agréée, dont les frais ont été réglés en intégralité avec **votre carte couverte**. La couverture de la garantie est valable pendant la durée spécifiée dans le contrat de location pour un **voyage**, mais pas plus de 31 jours. La couverture des dégâts par collision n'est valable que pour les **véhicules de Location** loués et conduits en dehors du **pays de résidence**.

#### Assurance d'un véhicule de location

– assurance principale détenue par une agence ou une société de location de véhicules exploitée sous licence eu égard au **véhicule de location**, couvrant des risques tels que la responsabilité civile, ou le vol du **véhicule de location**.

#### Vous / votre

– le **titulaire de carte** étant le conducteur principal désigné dans le contrat de location, âgé entre 21 et 70 ans, en possession d'un permis de conduire en règle pour la catégorie du **véhicule de location**.

## — CE QUI EST COUVERT

**Nous vous** indemniserons à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties** pour le montant de la **franchise** (lorsque la société de location de voitures couvre les dommages occasionnés au véhicule de location au-delà de la **franchise** par le biais d'un autre contrat ou **assurance pour véhicules de location** si la société ou l'agence de location agréée vous tient pour responsable des frais découlant des dommages matériels occasionnés sur le **véhicule de location** pendant la période de location résultant d'un dommage, d'un incendie, d'actes de vandalisme ou du vol du **véhicule de location**, ainsi que du manque à gagner subséquent survenant pendant l'indisponibilité à la location du **véhicule de location** du fait d'un tel dommage ou d'une telle perte.

## — CONDITIONS SPÉCIALES

- La garantie ne s'appliquera pas à **vous** qui :
  - Ne détenez pas un permis de conduire en règle pour la catégorie du **véhicule de location** conduit (ce permis devant être émis dans **votre pays de résidence** ou dans le pays émettant **votre** passeport) ;
  - Avez fait l'objet d'une condamnation (ou êtes dans l'attente de poursuites) pour conduite sous l'emprise de drogues ;
  - Avez fait l'objet d'une condamnation (ou êtes dans l'attente de poursuites) pour conduite en état d'ivresse au cours des deux années précédentes ;
  - Avez fait l'objet d'une condamnation ou d'une période de suspension (ou êtes dans l'attente de poursuites) pour une conduite à risque et/ou infraction au Code de la route relative à une conduite imprudente ;
  - Êtes âgé de moins de 21 ans ou de plus de 70 ans ;
  - Enfreignez les termes du contrat de location.
- La garantie ne s'appliquera pas aux types de **véhicule de location** suivants :
  - véhicules de location** dont le prix de vente au détail dépasse 35 000 € (ou l'équivalent dans une monnaie locale) ;
  - les cyclomoteurs et motocycles, les véhicules utilitaires, camions, camping-cars, et les véhicules qui ne sont pas autorisés à rouler sur la route, notamment les remorques ou les caravanes ;
  - véhicules de location** utilisés à titre de récompense, utilisés dans le cadre de courses automobiles, de rallyes, d'essais de vitesse ou d'endurance, ou dans le cadre de l'entraînement pour de tels événements.
  - véhicules de location** utilisés à des fins commerciales.
- vous** serez couvert à condition de louer un seul **véhicule de location** à la fois.
- La garantie est valable pendant la durée spécifiée dans le contrat de location, mais en tout état de cause pas plus de 31 jours.
- Les contrats à crédit revolving ou à crédit-bail ne sont pas couverts.

## — CE QUI N'EST PAS COUVERT

- Nous** ne paierons que les frais non couverts par les assurances figurant dans le contrat de location ou par toute autre assurance que **vous** détenez et qui couvre le même sinistre.
- Les demandes d'indemnisation présentées à **votre** encontre par vos **parents proches**, parents, tout **titulaire de carte** sur **votre** compte et ses parents, tout passager ou toute personne travaillant pour **vous**.
- Les véhicules utilisés en tout-terrain, pour des compétitions automobiles, des épreuves de rallye ou des essais de vitesse ou pour des entraînements à des compétitions automobiles, des épreuves de rallye ou des essais de vitesse.
- Occasionnés à des véhicules de collection de plus de 20 ans, ou à des véhicules qui ont été fabriqués il y a plus de 10 ans.
- Occasionnés à des véhicules dont la valeur dépasse 35 000 €.

- Le vol et/ou les dommages résultant du non-respect des instructions d'entretien et d'utilisation fournies avec le **véhicule de location** de la part de toute personne.
- Le vol et/ou les dommages causés par l'usure, les insectes ou la vermine.
- Le vol et/ou les dommages découlant de l'utilisation du **véhicule de location** à une autre fin que celle stipulée dans le contrat de location.
- Tous les frais pour lesquels **vous** assumez une responsabilité, négociez, réalisez et promettez ou acceptez un règlement.
- Toutes amendes et tous dommages-intérêts punitifs.

## — 17. SECTION H – INFORMATIONS AUX VOYAGEURS

### — CE QUI EST COUVERT

Avant et pendant **votre voyage**, **nous vous** fournirons des renseignements dans les domaines suivants :

- la préparation d'un voyage.
- les visas et les documents nécessaires aux frontières des pays étrangers. Si **vous** détenez un passeport d'un pays autre que celui de **votre pays de résidence**, **nous vous** communiquerons les coordonnées de l'ambassade ou du consulat du pays concerné.
- les vaccins obligatoires et une information sur les alertes émises par l'Organisation Mondiale de la Santé.
- les droits de douanes et les règlements douaniers.
- les cours des devises étrangères et les taxes sur la valeur ajoutée à l'étranger.
- les coordonnées des ambassades ou des consulats.
- les prévisions météorologiques à l'étranger.
- les langues parlées dans le pays de destination.
- les fuseaux horaires et les décalages horaires.

## 18. SECTION I – ASSISTANCE AUX VOYAGEURS

### — CE QUI EST COUVERT

Pendant **vos** voyage en dehors de **vos** pays de résidence, nous :

1. Avancerons la caution pénale (à l'exception des dépôts nécessaires pour couvrir les responsabilités civiles, les amendes ou les dédommagements à payer par vous) et les frais d'avocat à concurrence de la somme indiquée au **tableau des garanties**, en cas d'emprisonnement ou de menace d'emprisonnement **vous** concernant pendant que **vous** voyagez. Toutes les avances et les frais de livraison ne seront effectués que si des moyens reconnus de remboursement sont préalablement mis à notre disposition.
2. Fournirons les renseignements nécessaires et **vous** aiderons à **vous** procurer des documents d'identité de remplacement auprès de l'autorité locale appropriée en cas de perte ou vol des documents nécessaires pour le voyage de retour. **Nous** ne prendrons pas en charge les frais d'émission des nouveaux papiers d'identité.
3. Organiserons et prendrons en charge l'envoi de **vos** lunettes de contact correctrices, lunettes ou prothèses auditives de remplacement que **vous** portez habituellement et qui sont essentielles à la poursuite de **vos** voyage. Ce service sera fourni à condition que nous puissions accéder à ces objets de remplacement ou qu'ils soient livrés dans **notre** bureau, selon les indications que **nous** aurons fournies à **vous** ou **vos** représentant.
4. Organiserons et prendrons en charge l'envoi de médicaments indispensables prescrits lorsqu'ils ont été perdus ou volés, si ceux-ci ne sont pas disponibles sur place ou n'ont pas d'équivalent localement. **nous** prendrons en charge les frais d'expédition, cependant les frais engagés pour obtenir les médicaments seront à **vos** charge. Le transport de médicaments reste soumis aux réglementations imposées par les compagnies aériennes ou toute autre société de transport, ainsi que par le droit local et/ou international.

### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

Les avances de fonds et les frais de livraison.

## 19. SECTION J – ASSISTANCE MÉDICALE, FRAIS MÉDICAUX ET AUTRES DÉPENSES À L'ÉTRANGER

### — CE QUI EST COUVERT

**Nous** nous acquitterons des dépenses suivantes, à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties**, pour chaque **bénéficiaire** victime d'un **accident corporel** ou d'une maladie soudaine et imprévue, ou d'une **complication de grossesse** **vous** concernant, ou qui décède durant un **vos** voyage en dehors du **pays de résidence**.

1. Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger.

Important

Ce service est fourni uniquement à condition que **notre** direction médicale, après consultation de l'**autorité médicale** qui **vous** suit, décide que vous ne pouvez pas être transporté. Aucune avance n'est accordée à partir du moment où **nous** sommes en position d'effectuer le transport, quelle que soit la décision éventuelle que **vous** pouvez prendre.

**Nous** avancerons les frais d'hospitalisation engagés à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties** pour le traitement prescrit tel que convenu avec **notre** direction médicale. **Nous** enverrons tout d'abord à **vous** ou à un **parent proche** ou, le cas échéant, à un tiers désigné, un formulaire faisant apparaître les sommes dues que la personne devra signer et **nous** renvoyer. Dans ce cas, **vous** devrez **nous** rembourser cette avance dans les trois mois suivant la date de retour de **vos** voyage. Passé de délai, **nous** serons en droit de réclamer le remboursement des sommes dues ainsi que

tout intérêt calculé au taux légal. **Nos** avances cessent le jour où **notre** direction médicale considère qu'il est possible pour de **vous** rapatrier. Dans tous les cas, vous devrez envoyer une demande de remboursement de **vos** frais d'hospitalisation à **vos** caisse primaire d'assurance maladie, ou à **vos** compagnie d'assurance ou à toute autre assurance ou organisme auquel vous pouvez présenter **vos** demande.

2. Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger **nous** **vous** rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties**, les frais médicaux engagés qui n'ont pas été remboursés par **vos** caisse primaire d'assurance maladie, **vos** compagnie d'assurance ou tout autre assurance ou organisme auquel **vous** payez des cotisations. **Nous** **vous** rembourserons les frais qui ne sont pas supportés par les organismes susmentionnés, sous réserve que **vous** **nous** fournissiez les documents originaux comme preuve du remboursement effectué par ces organismes. Si l'organisme auquel **vous** payez des cotisations ne prend pas en charge les frais médicaux engagés, **nous** **vous** les rembourserons, à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties**, sous réserve que **vous** fournissiez les factures originales des frais médicaux et le justificatif de non prise en charge de ces frais par ces organismes.

### Dépenses éligibles pour un remboursement complémentaire :

- frais médicaux ;
- coûts des médicaments prescrits par une **autorité médicale**,
- frais d'ambulance prescrits par une **autorité médicale** pour **vous** transporter jusqu'à l'hôpital le plus proche, uniquement si **vos** organisme d'assurance maladie refuse d'en supporter le coût ;
- coût d'un séjour à l'hôpital ;
- soins dentaires d'urgence pour soulager immédiatement la douleur et/ou réparations en urgence de dentiers ou de dents artificielles uniquement pour réduire les dérangements pendant les repas, qui seront remboursés à concurrence du montant maximum indiqué au **tableau des garanties** ;
- tous les frais médicaux d'urgence nécessaires et raisonnables engagés pour tous les enfants nés à la suite de **complications de grossesse**. Les demandes d'indemnisation concernant des naissances multiples sont considérées comme correspondant à un seul événement.

3. Avec l'autorisation préalable d'**AXA Assistance**, les frais de voyage supplémentaires pour **vous** rapatrier à **vos** domicile lorsque cela est recommandé par **notre** direction médicale, y compris le coût d'un accompagnement médical si nécessaire. Les frais de **rapatriement** que **nous** prendrons en charge correspondront à ceux d'une classe de **vos** voyage équivalente à celle utilisée pour le trajet aller, sauf accord d'**AXA Assistance**.
4. À concurrence du montant maximum par nuit pour 10 nuits indiqué au **tableau des garanties**, les frais d'hôtel raisonnablement engagés, dans une catégorie d'hôtel équivalente à celle de **vos** réservation initiale, s'il est nécessaire pour **vous** d'un point de vue médical de rester après **vos** date de retour initialement prévue. Cela comprend, avec l'autorisation préalable d'**AXA Assistance**, à concurrence du montant maximum par nuit indiqué au **tableau des garanties**, les frais de logement supplémentaires qu'engagerait un ami ou un **parent proche** pour rester à **vos** côtés et **vous** accompagner à **vos** domicile. Si **vous** et **vos** ami ou **parent proche** ne pouvez pas utiliser le titre de transport initialement prévu pour **vos** retour au **domicile**, **AXA Assistance** prendra en charge les frais de transport supplémentaires sur la base de la classe de réservation que vous aviez initialement prévue pour **vos** retour à **vos** domicile.
5. Un transport en classe économique et, à concurrence du montant par nuit pour 10 nuits indiqué au **tableau des garanties**, les frais d'hôtel raisonnablement engagés par un **parent proche** du **pays de résidence** pour **vous** rendre visite ou **vous** accompagner à **vos** domicile si **vous** voyagez seul et que **vous** êtes hospitalisé pendant plus de 10 jours, avec l'autorisation préalable d'**AXA Assistance**.

6. Un transport en classe économique, et à concurrence du montant par nuit pour 3 nuits indiqué au **tableau des garanties**, les frais d'hôtel raisonnablement engagés par un **parent proche** pour voyager depuis le **pays de résidence** pour accompagner les **bénéficiaires** âgées de moins de 15 ans à **vos domicile** dans le **pays de résidence** si **vous** n'êtes pas physiquement en état de prendre soin d'elles. Si **vous** n'êtes pas en mesure de nommer une personne, **nous** choisirons une personne qualifiée. Si le(s) billet(s) de retour réservé(s) au départ pour l'enfant ne peu(ven)t pas être utilisé(s), **nous** indemniserons le billet simple en classe économique de retour de l'enfant au **domicile**.
7. En cas de décès en dehors de **vos pays de résidence**, les frais de traitement post-mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport ainsi que les frais de transport raisonnables de **vos** cendres jusqu'à **vos domicile**, ou les frais de transport de **vos** dépouille mortelle jusqu'à **vos domicile**, seront pris en charge à hauteur du montant maximum indiqué au **tableau des garanties**.
8. Si **vous** êtes victime d'un sinistre couvert au titre de cette section et que ni **vous** ni l'un de **vos** compagnons de voyage n'êtes en mesure de conduire **vos** véhicule (qui est immatriculé à **vos** nom dans **vos pays de résidence** et à bord duquel **vous** voyagez lors du **vos** voyage), **nous** prendrons en charge les frais de transport en classe économique et les honoraires d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule **dans vos pays de résidence** ou dans le pays de destination, par l'itinéraire le plus direct.

#### — CONDITIONS SPÉCIALES

1. **Vous** devez informer **AXA Assistance** dès que possible de tout **accident corporel** ou **atteinte corporelle** nécessitant **vos** admission à l'hôpital ou avant que des dispositions soient prises concernant votre rapatriement.
2. **Vous** devez contacter **AXA Assistance** dès que possible si **vous** devez engager des frais de soins médicaux supérieurs à 500 € (par sinistre). **Vous** devez toujours contacter **AXA Assistance** avant d'**interrompre vos** voyage.
3. Dans le cas d'une **atteinte corporelle**, **nous nous** réservons le droit de **vous** transférer vers un hôpital de **notre** choix et de prendre des dispositions en vue de votre rapatriement vers **vos pays de résidence** à n'importe quel moment pendant **vos** voyage. C'est ce que nous ferons si votre médecin traitant sur place ou **AXA Assistance** estiment que **vous** pouvez être déplacé en toute sécurité et / ou voyager en toute sécurité vers **vos pays de résidence** afin de poursuivre **vos** traitement.
4. La couverture remplacement de documents conducteur est fournie pour les **vos** voyages se déroulant dans les pays mentionnés dans la « Carte verte », émise par **vos** compagnie d'assurance automobile. **vos** véhicule doit dater de moins de 8 ans, avoir parcouru moins de 150 000 km et il doit être conforme aux exigences légales en vigueur dans le **pays de résidence**.

#### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les demandes d'indemnisation résultant de ou liées à tout **état préexistant**.
2. Les traitements qui ne relèvent pas d'un acte chirurgical ou médical, dans le seul but de soigner ou soulager une maladie ou blessure grave imprévue.
3. Tous les frais qui ne sont pas habituels, raisonnables ou justifiés pour le traitement de **vos** atteinte corporelle.
4. Tout traitement ou intervention chirurgicale qui, de l'avis de **notre** direction médicale, peut raisonnablement être retardé jusqu'à votre retour dans **vos pays de résidence**.
5. Les frais engagés afin de vous procurer des médicaments dont **vous** saviez avoir besoin au moment du départ de **vos pays de résidence**.
6. Les coûts supplémentaires pour une chambre individuelle ou privée.
7. Les traitements ou services fournis par une clinique privée ou un hôpital, un établissement thermal, une maison de repos, un centre de convalescence ou de rééducation sauf accord exprès d'**AXA Assistance**.
8. Les frais de traitement pour des raisons cosmétiques à moins que **notre** direction médicale convienne que ce traitement est nécessaire à la suite d'un accident couvert au titre des présentes Conditions Générales.
9. Tous les frais engagés après **vos** retour dans **vos pays de résidence**, sauf accord exprès préalable d'**AXA Assistance**.
10. Les frais découlant d'une maladie tropicale lorsque vous n'avez pas reçu les vaccins ou pris les médicaments recommandés.
11. Tous les frais que **vous** engagez en dehors de **vos pays de résidence** après la date à laquelle **notre** Direction médicale **vous** prévient que **vous** devriez retourner à **vos domicile** ou après la date à laquelle **nous** organisons **vos** retour à **vos domicile**. (Au titre de la présente section, après cette date **nous nous** limiterons à prendre en charge ce que **nous** aurions dû payer si **vos** rapatriement avait eu lieu.)
12. **Vous** ne devez pas refuser sans raison les services de rapatriement médical que **nous** acceptons de fournir et de payer au titre des présentes Conditions Générales. Si **vous** choisissez sans motif valable d'autres services de rapatriement médical que ceux que **nous** avons convenu par écrit, cela sera à **vos** risques et à **vos** propres frais.
13. Le surcoût de billets d'avion par rapport aux billets en classe économique pour un accompagnant non-médical en cas de rapatriement médical (toute augmentation du coût due à une demande de surclassement doit être supportée personnellement par la ou les personnes voyageant).
14. Toute demande d'indemnisation résultant d'atteintes liées à la grossesse sans pour autant être dues à des **complications de grossesse** qui se posent pour la première fois après la préparation de **vos** voyage. Tout accouchement ou grossesse normal, voire toute initiative de voyage prise en dépit du fait que **vos** autorité médicale ait établi que **vos** grossesse présente un risque accru d'accouchement prématuré, ne constituerait pas un événement imprévu.
15. Tout traitement ou diagnostic qui a été planifié à l'avance ou qui était connu au préalable de **vous**.
16. Le coût de soins dentaires impliquant la mise en place de dentiers, de dents artificielles ou l'utilisation de métaux précieux.
17. Les frais engagés aux États-Unis qui dépassent le remboursement moyen que le prestataire de soins médicaux reçoit pour tous les services fournis à ses patients pour un traitement similaire, mais en tout état de cause pas plus d'une fois et demi le tarif qui serait applicable si les dépenses étaient indemnifiables au titre du système américain Medicare.
18. Les frais de téléphone, sauf ceux engagés afin de prévenir **AXA Assistance** pour lesquels vous êtes en mesure de fournir un reçu ou tout autre document mentionnant le numéro appelé et le coût de l'appel.
19. Les frais de secours aérien en mer.
20. En cas de mise à disposition d'un chauffeur de remplacement, le coût du carburant, des péages, les frais d'hôtel et de bouche pour **vous** ou tout autre passager.

## 20. SECTION K – SPORTS D'HIVER

### — CE QUI EST COUVERT

#### — FORFAIT SKI

En cas d'atteinte corporelle, nous vous indemniserons, à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties et prorata temporise pour la part inutilisée des cours de ski, du forfait de remontées mécaniques et de location d'équipement de ski.

#### CONDITIONS SPÉCIALES

1. Vous devez nous fournir une attestation écrite émise par une **autorité médicale** spécifiant que l'**accident corporel** vous empêche d'utiliser votre forfait ski (forfait de remontées mécaniques, cours de ski ou matériel de ski de location).
2. Vous devrez fournir une confirmation de l'impossibilité de remboursement de la partie non consommée des éléments du pack ski.

### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

Les demandes d'indemnisation résultant de ou liées à tout **état préexistant** ayant des incidences sur vous.

## 21. SECTION L – ASSURANCE ACHATS

### — DÉFINITIONS – Applicables à cette section

#### Article éligible

– Un article à usage personnel uniquement (y compris les cadeaux), et qui a été entièrement payé avec la **carte couverte** (à 100%) et qui ne figure pas dans la liste de **CE QUI N'EST PAS COUVERT** dans cette section.

#### Prix d'achat

La somme figurant sur la facture du magasin correspondant à l'**article éligible** et dont la valeur est supérieure au montant minimum d'achat figurant dans le **tableau des garanties**.

### — CE QUI EST COUVERT

Dans le cas d'un vol et/ou d'un dommage accidentel à un **objet éligible** acheté au cours des 30 jours suivant l'achat de ce dernier, nous remplacerons ou réparerons, à notre libre appréciation, l'**article éligible** ou créditerons le compte du **titulaire de carte** d'une somme ne dépassant pas le **prix d'achat** de l'**article éligible**, ou le maximum par objet indiqué au **tableau des garanties**, la somme la plus basse l'emportant. Nous ne paierons pas plus que la somme indiquée au **tableau des garanties** pour un événement spécifique, ou plus que la somme maximum indiquée au **tableau des garanties** pour une période de 365 jours.

### — CONDITIONS SPÉCIALES

1. L'assurance achats fournit une couverture uniquement pour tout ou partie des demandes d'indemnisation qui ne sont pas couvertes par les autres cautionnements, garanties, polices d'assurance ou d'indemnisation applicables, sous réserve des limites de responsabilité énoncées.
2. Les demandes d'indemnisation pour un **article éligible** appartenant à une **paire ou un ensemble**, seront remboursées à hauteur du **prix d'achat** total de la **paire ou de l'ensemble**, à condition que les objets ne soient pas utilisables individuellement et ne puissent pas être remplacés individuellement.
3. Si vous achetez l'**article éligible** pour l'offrir à quelqu'un, nous procéderons, si vous le souhaitez, au règlement d'une demande d'indemnisation établie en bonne et due forme à l'intention du destinataire, sous réserve que ce soit vous qui fassiez la demande.

4. Vous devez faire preuve d'une diligence raisonnable et faire tout ce qui est raisonnablement nécessaire pour éviter tout vol ou détérioration physique directe d'un **article éligible**.
5. Vous devrez nous envoyer, à notre demande et à vos frais, tout **article éligible** endommagé ou toute partie d'une **paire ou d'un ensemble**, et céder les droits juridiques pour vous faire rembourser par la partie responsable à concurrence du montant que nous avons payé.
6. Vous devez certifier par écrit que la demande d'indemnisation n'a pas été envoyée à une autre compagnie d'assurance.
7. Vous devez nous fournir le reçu de vente original du magasin, l'original du reçu de la carte, l'original du compte indiquant la transaction ainsi que le rapport de police.

### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Les objets perdus sans rapport avec un vol, un incendie ou un dommage causé par un accident.
2. Perte d'un **article éligible** pour lequel vous ne pouvez fournir une explication raisonnable.
3. Un vol ou un dommage dû à une fraude, un traitement inadapté, un manque de soin ou le non-respect du manuel du fabricant.
4. Les objets qui étaient usés avant achat, d'occasion, modifiés ou achetés de manière frauduleuse par le **titulaire de carte**.
5. Des objets endommagés en raison de produits défectueux.
6. Les dépenses dues à des réparations qui n'ont pas été effectuées par des ateliers agréés par **AXA Assistance**.
7. Des objets volés qui n'ont pas été signalés à la police dans les 48 heures suivant la découverte du vol et pour lesquels aucun rapport écrit n'a été établi.
8. Les objets laissés **sans surveillance** dans un lieu accessible au public.
9. Un dommage dû à une usure normale des objets ou un dommage dû à une utilisation ou un usage normal pendant des activités sportives et ludiques (par exemple, balles de tennis ou de golf, ou autres produits consommables utilisés pour des activités sportives et ludiques).
10. Les véhicules motorisés de tout type, bicyclettes, véhicules nautiques, caravanes, remorques, aéroglisseurs, avions et pièces ou accessoires de l'un quelconque de ces objets et des produits consommables nécessaires à leur utilisation et à leur entretien.
11. Un dommage dû à l'eau, l'humidité, un tremblement de terre, une disparition inexplicable ou une erreur lors de la production.
12. Un vol, une perte ou un dommage alors que l'objet est sous la surveillance, le contrôle ou la garde d'un tiers autre que les personnes autorisées conformément aux règles de sécurité.
13. Les objets non reçus par le **titulaire de carte** ou une autre partie désignée par le **titulaire de carte**.
14. Les pertes de tout élément de toute propriété, terrain ou locaux à moins que l'entrée dans ou la sortie de la propriété ou des locaux ait été le résultat de l'utilisation de la force, et ait entraîné des dommages physiques apparents à la propriété ou aux locaux.
15. Un vol ou une détérioration physique directe d'objets dans une automobile ou à la suite du vol de ladite automobile.
16. Les bijoux, montres, pierres et métaux précieux et les articles fabriqués à partir de pierres et métaux précieux.
17. Les services ou tout article immatériel, les espèces, chèques-voyage, titres de transport, papiers, devises, titres négociables, actions de tout type, lingots, l'argent et l'or.

18. Les animaux, plantes vivantes ou tout autre être vivant, les consommables, denrées périssables ou installations permanentes.
19. Les objets et équipements électroniques, y compris notamment, les baladeurs, lecteurs MP3/4, ordinateurs ou équipements en rapport avec l'ordinateur pendant que **vous vous** trouvez sur **votre** lieu de travail, les objets utilisés à des fins professionnelles.
20. Tout article de vente par correspondance ou objet livré par la poste jusqu'à ce que le ou les objets soient reçus, que l'absence de dommages soit constatée et qu'ils soient acceptés à l'adresse de livraison mentionnée.
21. Le vol de ou le dommage accidentel occasionné à un objet lorsqu'une autre assurance couvre ce vol ou ce dommage accidentel, ou lorsque les conditions générales de cette autre assurance ont été enfreintes ou pour le remboursement de tout trop-perçu manifeste.
22. Téléphones mobiles.
23. Dommages aux vêtements ou du matériel par le nettoyage ou la modification.

## 22. SECTION M – ACHATS SUR INTERNET

### — DÉFINITIONS – Applicables à cette section

#### Article éligible

– Un nouvel objet mobilier, acheté par le **titulaire de carte** uniquement à des fins personnelles (y compris les cadeaux), qui a été acheté auprès d'un cybermarchand débité entièrement (100%) sur le compte correspondant à la **carte couverte** du **titulaire de carte**, sous condition d'envoi postal avec suivi de livraison ou par transporteur privé, et qui n'est pas répertorié comme étant exclu.

#### Perte durant la livraison

– Dès lors que **vous** n'avez pas reçu l'**article éligible** dans les 30 (trente) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de la **titulaire de carte**.

#### Défaut de conformité à la réception

– Un **article éligible** sera réputé non conforme si l'**article éligible** ne correspond pas à l'objet commandé initialement auprès du cybermarchand, ou si l'**article éligible** livré présente un défaut l'empêchant de fonctionner correctement, voire s'il est cassé ou incomplet.

#### Prix d'achat

– La somme figurant sur la facture de la transaction internet correspondant à l'**article éligible** et dont la valeur est supérieure au montant minimum d'achat figurant dans le **tableau des garanties**.

#### Vous / votre / vos

– Le **titulaire de carte**.

### — CE QUI EST COUVERT

Pour les objets **perdus à la livraison**, nous remplacerons l'**article éligible** ou créditerons le compte du **titulaire de carte** d'une somme n'excédant pas le **prix d'achat** de l'**article éligible** ou le plafond par sinistre indiqué dans le **tableau des garanties**, la somme la plus basse étant retenue. **Nous vous** rembourserons à concurrence du montant maximum indiqué dans le **tableau des garanties** pour tout événement ou par période de 365 jours.

Pour les objets **non conformes à la réception**, nous remboursons :

1. Les frais de retour marchandise si le commerçant ne prend pas en charge ces frais; ou
2. Les frais d'expédition de l'**article éligible** à l'assureur et **nous** remplacerons ou réparerons, à notre libre appréciation, l'**article éligible** ou créditerons le compte du **titulaire de carte** d'une somme

n'excédant pas le prix d'achat de l'**article éligible** ou le plafond par sinistre indiqué dans le **tableau des garanties**, la somme la plus basse étant retenue. **Nous vous** rembourserons à concurrence du montant maximum indiqué dans le **tableau des garanties** pour tout événement ou par période de 365 jours.

### — CONDITIONS SPÉCIALES

1. **Vous** devrez nous fournir la preuve du refus d'échange ou de remplacement par le cybercommerçant de l'**article éligible** dans le cas d'un objet **non conforme à la réception**.
2. **Vous** devrez nous fournir la preuve de refus, par le cybercommerçant, du remplacement de l'objet ou du remboursement du **prix d'achat** dans le cas d'un objet **perdu à la livraison**.
3. Si **vous** recevez l'**article éligible** ou toute autre marchandise de remplacement, voire le remboursement auprès du cybercommerçant après que **nous** ayons réglé **votre** demande d'indemnisation, **vous** devrez **nous** retourner l'intégralité du paiement ou l'objet de remplacement.
4. Les demandes d'indemnisation pour un **article éligible** appartenant à une **paire ou un ensemble**, seront remboursées à hauteur du **prix d'achat** total de la **paire ou de l'ensemble**, à condition que les objets ne soient pas utilisables individuellement et ne puissent pas être remplacés individuellement.
5. Si **vous** achetez l'**article éligible** pour l'offrir à quelqu'un, **nous** procéderons, si **vous** le souhaitez, au règlement d'une demande d'indemnisation établie en bonne et due forme à l'intention du destinataire, sous réserve que ce soit **vous** qui fassiez la demande.

### — CE QUI N'EST PAS COUVERT

1. Téléphones portables.
2. Bijoux, montres, métaux précieux, pierres précieuses et tout objet fabriqué à partir de métaux précieux et de pierres précieuses.
3. Les automobiles, motocycles, bicyclettes, bateaux, caravanes, remorques, aéroglisseurs, avions et leurs accessoires.
4. Espèces, chèques-voyage, billets, documents, devises, argent, or, œuvres d'art, antiquités, pièces rares, timbres et objets de collection.
5. Les animaux, plantes vivantes, consommables, denrées périssables ou installations permanentes.
6. Objets consultés ou téléchargés depuis Internet (mp3, photos, logiciels, etc.)
7. Perte ou non-conformité d'**articles éligibles** n'ayant pas été signalée au cybercommerçant dans les 5 jours s suivant la découverte de la perte ou de la non-conformité et pour lesquelles aucun rapport écrit n'a été obtenu.
8. Défaut de livraison de l'**article éligible** en raison d'une grève des services postaux ou du transporteur.
9. Les événements dus à une fraude, un traitement inadapté, un manque de soin ou au non-respect du manuel du fabricant.
10. Les **articles éligibles** utilisés dans un cadre professionnel ou industriel ou achetés en vue de revente.
11. Les **articles éligibles** ayant servi avant l'achat, les objets d'occasion, modifiés, remis en état, rénovés, issus de ventes de liquidation, achetés sur des sites internet d'enchères ou acquis de manière frauduleuse.
12. Endommagement d'**articles éligibles** en raison de produits défectueux ou d'erreur lors du processus de production.
13. Les dépenses dues à des réparations qui n'ont pas été effectuées par des ateliers agréés par **AXA Assistance**.
14. Les dommages dus à l'eau, l'humidité ou aux tremblements de terre.

15. Confiscation sur ordre d'un gouvernement ou d'une administration publique, ou découlant d'actes illégaux.

### 23. PROCÉDURE DE DEMANDE D'INDEMNISATION

1. Veuillez lire la section appropriée des garanties pour savoir exactement ce qui est couvert ou non, en faisant particulièrement attention aux conditions, limitations et exclusions.
2. Présentation d'une demande d'indemnisation.

- a) En cas d'atteinte corporelle grave, **vous** devez tout d'abord appeler **AXA Assistance** au **(+352) 27 30 21 31** (tous les frais engagés pour une maladie ou une blessure bénigne doivent être avancés par **vous** puis faire l'objet d'une demande d'indemnisation).
- b) Pour toutes les autres demandes d'indemnisation, appelez **notre Service Gestion des Sinistres** au **(+352) 27 30 21 31** (disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00) pour obtenir un formulaire de demande d'indemnisation. **Vous** devrez indiquer :

- **vous** nom,
- **vous** numéro de **carte couverte**,
- les grandes lignes de **vous** demande.

**Vous** pouvez également envoyer un courriel à **notre** Service Gestion des Sinistres à l'adresse

**gestionssinistres@axa-assistance.lu**

**Vous** devrez indiquer :

- **vous** nom,
- **vous** numéro de **carte couverte**,
- **vous** adresse avec le code postal,
- les grandes lignes de **vous** demande.

**Nous vous** demandons de **nous** informer dans les 28 jours suivant **vous** découverte de tout sinistre ou perte conduisant à une demande d'indemnisation, et de **nous** retourner **vous** formulaire de demande d'indemnisation rempli et de **nous** communiquer toute information complémentaire dès que possible.

3. Informations complémentaires.

**Vous** devez fournir toutes **vos** factures et tous **vos** reçus et rapports originaux etc. **Vous** devez **vous** reporter à la section en vertu de laquelle **vous** formulez une demande d'indemnisation afin de connaître les éventuelles pièces justificatives que **vous** devez **nous** fournir.

Il est toujours conseillé de conserver des copies de tous les documents que **vous nous** envoyez.

4. Gestionnaire des demandes d'indemnisation

L'assureur se réserve le droit de recourir ponctuellement à un gestionnaire externe si nécessaire afin de tenir ses engagements vis-à-vis de ses clients.

### 24. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

#### — NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE

**Nous** faisons en sorte de **vous** fournir une qualité de service qui réponde à **vos** attentes. Cependant, il peut arriver que **vous** ayez le sentiment que **vous** n'avez pas reçu le niveau de prestation auquel **vous** pensez avoir droit. Dans ce cas, **nous** souhaitons le savoir afin d'apporter des actions correctrices.

#### — COMMENT NOUS CONTACTER

Communiquez-**nous** **vous** nom et coordonnées téléphoniques. Indiquez **vous** numéro de **carte couverte** et/ou le numéro de demande d'indemnisation. Expliquez clairement et de façon concise l'objet de **vous** réclamation.

#### — ÉTAPE 1 - PRÉSENTER VOTRE RÉCLAMATION

**Vous** devez contacter **AXA Assistance** au **(+352) 27 30 21 31**. Une grande majorité des réclamations seront rapidement résolues à ce stade, mais si **vous** n'étiez pas satisfait, **vous** avez la possibilité de poursuivre la procédure :

#### — ÉTAPE 2 - CONTACTER LE SIÈGE D'AXA TRAVEL INSURANCE

Si **vous** réclamation est une des rares qui n'a pas reçu de réponse satisfaisante à ce stade, contactez le Responsable de la Relation Clients, par écrit et dans la langue de **vous** choix, afin qu'il fasse des recherches au nom du Directeur général : AXA Travel Insurance, Head of Customer Care, The Quadrangle, 106-118 Station Road, Redhill, RH1 1PR, Royaume-Uni. **Vous** pouvez également **nous** envoyer un courriel à l'adresse : **bgl\_fr@axa-assistance.lu**

### 25. UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

En utilisant ces garanties, **vous** acceptez également que **nous** :

- utilisons et dévoilions des informations **vous** concernant **vous** et **vos** garanties (y compris des informations relatives à **vous** état de santé) aux compagnies qui font partie du groupe AXA Assistance à travers le monde, à **nous** partenaires, prestataires de services et représentants, afin de gérer et couvrir **vos** garanties, traiter et recueillir les paiements adéquats, et lutter contre la fraude ;
- effectuons tout ce qui précède à l'intérieur et en dehors de l'Union Européenne (UE). Cela comprend le traitement des renseignements **vous** concernant dans les pays dans lesquels la législation en matière de protection des données n'est pas aussi complète que dans l'UE. Cependant, **nous** avons pris des mesures appropriées pour garantir le même niveau (ou un niveau équivalent) de protection des renseignements **vous** concernant dans les pays hors-UE ; et
- assurons le suivi de et/ou enregistrements **vos** appels téléphoniques en rapport avec la mise en œuvre des garanties pour garantir des niveaux de services et un fonctionnement du compte cohérents.

**Nous** utilisons une technologie avancée et adoptons des pratiques professionnelles bien définies pour garantir que les renseignements **vous** concernant soient traités promptement, précisément et intégralement, le tout conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

Si **vous** voulez connaître les données **vous** concernant détenues par le Groupe AXA Assistance, veuillez écrire à l'adresse suivante:

AXA Travel Insurance, Data Protection Officer, The Quadrangle, 106-118 Station Road, Redhill, RH1 1PR, Royaume-Uni.