



# Conditions générales

Voyageo Neige  
Octobre 2025





## DOCUMENT D'INFORMATION POUR L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce Contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si Vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice de Votre droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;

Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;

Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;

Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, Vous pouvez exercer Votre droit à renoncer à ce Contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à AXA :

- par courriel : [service.clients@axa-travel-insurance.com](mailto:service.clients@axa-travel-insurance.com),

- ou par courrier à l'adresse postale AXA - Service gestion assurance voyage BP 70068 - 77214 Avon CEDEX ;

AXA est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de Votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Si vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, nous vous invitons à consulter l'article 16 « Faculté de renonciation en cas de vente à distance » (Articles L.112-2-1; et L.112-2-2 du Code des assurances).

Modèle de lettre de renonciation

"Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) (Prénom, Nom) ..... demeurant (adresse) ..... déclare renoncer au contrat d'assurance numéro ..... (figurant dans vos Conditions particulières, bulletin ou certificat d'adhésion) par l'intermédiaire de (nom et adresse de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat).

..."

## Présentation de votre contrat

Le présent contrat d'assurances et d'assistance voyage est assuré par INTER PARTNER ASSISTANCE, société anonyme de droit belge au capital de 180 702 613 euros, entreprise d'assurance soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique et immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent 1000 – Bruxelles capitale- Belgique, prise au travers de sa succursale irlandaise située 10/11 Mary Street, Dublin 1, (compagnie numéro 906006) qui est régulée par la Central Bank of Ireland. 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.

Les garanties de votre contrat sont régies par la loi française et par le Code des assurances français.

Votre contrat se compose des présentes Conditions générales et des Conditions particulières.

Parmi les garanties définies ci-après, celles que vous avez choisies figurent sur vos Conditions particulières, selon la formule que vous avez souscrite et pour laquelle vous avez acquitté la prime correspondante.

**Les garanties du contrat Voyageo Neige Temporaire s'appliquent aux séjours privés en France et à l'étranger d'une durée maximale de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs. Les séjours d'une durée de plus de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs ne sont pas couverts. Tout sinistre survenu au cours d'un Voyage ne respectant pas cette condition de durée sera hors champ de la garantie quelle que soit la période de survenance de ce sinistre.**

## Conseils aux voyageurs

Si vous partez dans un pays de l'Union Européenne, nous vous recommandons de vous munir de votre Carte Européenne d'assurance maladie, disponible auprès de votre centre de Sécurité sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité sociale.

## Qui dois-je contacter en cas de sinistre ?

### Pour les prestations d'assistance

Pour obtenir les prestations d'assistance garanties en cas de difficulté consécutive à un événement garanti, vous devez contacter immédiatement AXA, par l'un des moyens suivants :

Par téléphone : + 33(0)975 18 02 96, Option 1 ;

Nous sommes disponibles 24 heures/24 et 7 jours/7.

Seules les prestations d'assistance que vous avez avancées avec notre accord préalable peuvent vous être remboursées, en envoyant les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant à :

AXA – Service gestion assurance voyage BP 70068 - 77214 Avon CEDEX

## Pour les garanties d'assurances

Pour obtenir l'indemnisation prévue au titre des garanties d'assurances et après avoir immédiatement informé l'organisateur du séjour, vous ou l'un de vos ayants droit devez nous déclarer votre sinistre, par l'un des moyens suivants :

■ par téléphone : + 33(0)975 18 02 96 (du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00) ;

■ par mail : [gestion.sinistres@axa-travel-insurance.com](mailto:gestion.sinistres@axa-travel-insurance.com) ;

■ par courrier recommandé avec avis de réception, adressé à :

AXA – Service gestion assurance voyage BP 70068 - 77214 Avon CEDEX

La déclaration doit se faire dans les cinq (5) jours ouvrables ou les deux (2) jours ouvrables en cas de vol suivant la connaissance du sinistre. Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

# Comment intervenons-nous pour vous aider ?

## Secours primaires

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et nous ne prenons pas en charge les frais relatifs à leur intervention, sauf mention contractuelle contraire.

## Nos engagements

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens dont nous disposons pour mettre en œuvre les prestations et garanties du présent contrat. En effet, notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat. Nous ne pouvons être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous avez subi à la suite d'un événement garanti ayant nécessité notre intervention.

## Vos engagements

Vous vous engagez à vous conformer aux solutions préconisées et à nous fournir tout élément permettant de justifier le bien-fondé de votre demande.

## Mise à disposition de titre de transport

Lorsque nous sommes amenés à organiser et à prendre en charge votre transport, vous vous engagez :

- soit à nous réserver le droit d'utiliser votre titre de transport initial ;
- soit à nous réserver le remboursement que vous avez obtenu auprès de l'organisateur du séjour ou de l'émetteur du titre de transport.

Lorsque nous organisons et prenons en charge un rapatriement, il se fait :

- soit en avion classe économique ;
- soit en train première classe ;
- soit en taxi.

## Synthèse des garanties

Page	Contrat de base	Formule 1	Formule 2
11	Rapatriement médical	✓	✓
11	Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger	✓	✓
11	Retour des assurés	✓	✓
11	Frais de séjour supplémentaires	✓	✓
11	Visite d'un proche	✓	✓
12	Accompagnement des enfants mineurs	✓	✓
12	Retour anticipé	✓	✓
12	Rapatriement en cas de décès	✓	✓
12	Présence d'un proche en cas de décès	✓	✓
12	Récupération du véhicule laissé sur place	✓	✓
13	Hospitalisation d'un enfant mineur resté au domicile	✓	✓
13	Avance de caution pénale	✓	✓
14	Frais d'avocat	✓	✓
14	Assurance de frais médicaux à l'étranger	✓	✓
16	Assurance frais de recherche et de secours	✓	✓
17	Assurance Interruption de séjour	✓	✓
18	Assurance des forfaits de remontées mécaniques et de cours de ski	✓	✓
19	Assurance d'arrêt des remontées mécaniques	✓	✓
25	Frais de location de téléviseur	✓	✓
24	Informations et conseils médicaux	✓	✓
25	Transmission de messages urgents	✓	✓
25	Envoi de médicaments à l'étranger	✓	✓
10	Assurance en cas de bris du matériel de sport personnel		✓
21	Assurance de Responsabilité civile vie privée à l'étranger		✓
21	Assurance de Responsabilité civile locative		✓
24	Aide ménagère		✓

Page	Option Annulation	Formule 1	Formule 2
La garantie suivante vous est acquise uniquement si vous avez souscrit l'Option « Annulation »			
25	Assurance Annulation de séjour	✓	✓

## Sommaire

Section	Page	Contenu
<b>Préambule</b>	8	Article 1 Définitions
	11	Article 2 Pour quels sports suis-je couvert ?
	11	Article 3 Où suis-je couvert ?
<b>Prestations d'assistance</b>	12	Article 4 Définition des prestations d'assistance médicale
	14	Article 5 Garantie d'assistance juridique à l'étranger
	15	Article 6 Assurance de frais médicaux à l'étranger
<b>Garanties d'assurance</b>	17	Article 7 Assurance frais de recherche et de secours
	18	Article 8 Assurance interruption de séjour
	19	Article 9 Assurance des forfaits de remontées mécaniques et de cours de ski
	20	Article 10 Assurance arrêt des remontées mécaniques
	21	Article 11 Assurance en cas de bris du matériel de sport personnel
	22	Article 12 Garantie d'assurance de responsabilité civile vie privée à l'étranger
<b>Après le séjour</b>	25	
<b>Services</b>	25	
<b>Option annulation</b>	26	Article 13 Assurance annulation de séjour
<b>Exclusions communes à toutes les garanties</b>	29	
<b>Vie du contrat</b>	30	Article 14 Date de souscription du contrat
	30	Article 15 Date d'effet et de fin des garanties et du contrat
	31	Article 16 Faculté de renonciation
	31	Article 17 Modification de la souscription
	31	Article 18 Cessation de la souscription
	32	Article 19 Paiement de la prime
<b>Dispositions diverses</b>	32	Article 20 Compétence judiciaire
	32	Article 21 Sanction en cas de fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle
	32	Article 22 Protection des données personnelles
	35	Article 23 Prescription
	35	Article 24 Pluralité d'assurances
	35	Article 25 Subrogation dans vos droits et actions
	35	Article 26 Réclamations et médiation

## PRÉAMBULE

### Article I. Définitions

Dans le présent contrat, les mots et expressions listés ci-dessous ont la signification qui suit :

#### Assuré/Vous/Votre

Les personnes selon les options suivantes :

- Individuel : une seule personne physique désignée aux Conditions particulières ;
- Tandem : deux (2) personnes physiques désignées aux Conditions particulières ;
- Famille : à partir de trois (3) personnes physiques ayant un lien de parenté et désignées aux Conditions particulières.

#### Assureur

L'assureur est la succursale Irlandaise d'Inter Partner Assistance tel que défini en préambule de ce contrat.

#### Atteinte corporelle

Accident corporel ou maladie dont la nature risque de porter atteinte à votre vie ou d'engendrer, à brève échéance, une aggravation majeure de votre état de santé si des soins adéquats ne vous sont pas prodigués immédiatement.

Par accident corporel on entend toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de votre volonté.

Par maladie on entend toute altération soudaine et imprévisible de votre santé constatée par autorité médicale.

#### Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où vous vous trouvez.

#### AXA/Nous

Marque sous laquelle agit Inter Partner Assistance Succursale pour l'Irlande, telle que définie en préambule de ce contrat.

#### Barème des frais d'annulation

Montant des frais conservés par le voyagiste en cas d'annulation de votre séjour avant le départ. Le montant est fixé soit en pourcentage du prix du séjour soit en somme forfaitaire, en fonction du nombre de jours restant entre le jour de l'annulation et le jour du départ.

#### Catastrophes naturelles

Phénomène tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

# CONDITIONS GÉNÉRALES VOYAGEO NEIGE

## PRÉAMBULE

### Conditions générales

Les présentes Conditions générales listent les garanties dont vous pouvez bénéficier ainsi que leurs modalités de mise en œuvre. Seules les garanties figurant sur les Conditions particulières sont acquises à l'assuré.

### Conditions particulières

Les Conditions particulières propres à chaque souscripteur, listent les assurés et les informations relatives au séjour garanti (date de début et de fin d'effet, zone de séjour, montant total du séjour) ainsi que la formule et l'option souscrites.

### Contrat

Le contrat d'assurance élaboré par AXA comprenant les Conditions générales et les Conditions particulières.

### Domaine montagneux

Désigne, pour la pratique :

- du ski : tout domaine skiable balisé ou hors piste ;
- des sports de glace : tout domaine aménagé pour l'activité ;
- de la randonnée pédestre : tout chemin et/ou sentier de randonnée balisé dans un rayon de 50 km autour de la station de ski objet du séjour.

### Domicile

Lieu de votre résidence principale et habituelle.

Il est situé dans un pays de l'Union Européenne, Norvège, Liechtenstein, Suisse, Principauté d'Andorre ou de Monaco.

### Dommages graves

Dommages matériels survenus au domicile, locaux professionnels ou exploitation agricole, endommagés à la suite d'un sinistre et y compris en cas de catastrophe naturelle au sens de la Loi N 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.

### Durée du séjour

Le séjour, objet des garanties du présent contrat, ne peut excéder quatre-vingt dix (90) jours consécutifs.

### Équipe médicale

Structure d'assistance médicale que nous mettons à disposition et adaptons à chaque cas particulier.

### Étranger

Tous pays en dehors de votre pays de domicile.

### Forfait touristique (Package)

Toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée : le transport et/ou le logement et/ou les autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait.

## Frais de séjour

Frais d'hôtels, petits-déjeuners compris, et de taxi nécessaires à la mise en œuvre des prestations que nous organisons et prenons en charge au titre du présent contrat. Toute solution de logement provisoire que nous n'aurions pas organisée ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

## France

France métropolitaine.

## Franchise

Part des dommages qui restent à votre charge.

## Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 h, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical à la suite d'une atteinte corporelle. Le séjour est considéré comme imprévu uniquement lorsqu'il n'a pas été programmé plus de cinq (5) jours avant le début de l'hospitalisation.

## Immobilisation au domicile

Immobilisation au domicile prescrite par une autorité médicale à la suite d'une atteinte corporelle et d'une durée supérieure à cinq (5) jours consécutifs.

## Location de vacances

Local d'habitation meublé, chambre ou appartement dans un hôtel, une maison, un gîte ou un camping, réservé à titre de location saisonnière, objet du contrat de réservation.

## Maladie chronique

Affection dont l'évolution est en cours, nécessitant un suivi et/ou un traitement réguliers.

## Membres de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, ses descendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous.

## Plafond par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et figurant aux mêmes Conditions particulières, la garantie de l'assureur est limitée à un montant maximum précisé au titre de la garantie, quel que soit le nombre de victimes. Les indemnités dues par l'assureur sont réglées proportionnellement au nombre de victimes.

## Proche

Personne physique désignée par vous ou un de vos ayants droit.

Il doit être domicilié dans le même pays que vous.

## Séjour

Titre de transport, forfait touristique (tour opérateur, croisière, autocariste...) ou combiné à la carte (vol sec et location...), location de vacances, réservés auprès de l'organisateur de voyages dont les dates, la destination et le coût figurent aux Conditions particulières.

## Souscripteur

Personne physique ayant souscrit le contrat Voyageo Neige, désignée comme tel aux Conditions particulières et qui s'engage à régler la prime d'assurance.

## Structure médicale

Structure publique ou privée adaptée à chaque cas particulier et définie par notre équipe médicale.

## Titre de transport

Dans le cadre des transports publics de voyageurs, il désigne le document qui vous permet de justifier du paiement du transport.

## Zones géographiques

La zone géographique correspond à la zone de séjour de l'assuré, elle est précisée sur les Conditions particulières et définie de la façon suivante :

- la Zone (E) désigne l'Europe : France Métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco, Albanie, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Égypte, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Israël, Irlande, Italie, Jordanie, Lettonie, Liban, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Maroc, Monténégro, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Islande, Norvège, Liechtenstein, Serbie, Suisse, Ukraine.

## Article 2. Pour quels sports suis-je couvert ?

Vous êtes couverts pour la pratique à titre amateur du ski de descente sur piste et hors piste, le snowboard, le surf des neiges, le monoski, le télémark (ski nordique), le skiboard (miniskis ou patinettes), le ski de fond, le ski de patinage, le skating, les raquettes à neige, les patins à glace et la luge.

L'alpinisme et la varappe pratiqués à titre amateur et sous la responsabilité d'un professeur qualifié.

## Article 3. Où suis-je couvert ?

Vous êtes couverts pour tout séjour dans tout domaine montagneux situé en Zone (E).

Les garanties suivantes s'exercent en France et en Zone (E) :

- les prestations d'assistance médicales sauf mentions contractuelles contraires ;
- assurance de frais médicaux ;
- informations et conseils médicaux ;
- transmission de messages urgents ;
- assurance annulation de séjour ;
- assurance frais de recherche et de secours ;
- assurance interruption de séjour ;
- assurance Responsabilité civile locative ;
- assurance frais de remontées mécaniques et cours de ski ;
- assurance arrêt des remontées mécaniques ;
- assurance bris du matériel de sport.

Les garanties suivantes s'exercent uniquement en France :

- hospitalisation d'un enfant mineur resté au domicile ;
- frais de location de téléviseur ;
- aide ménagère.

Les garanties suivantes s'exercent en Zone (E) à l'exclusion du pays de domicile :

- les garanties d'assistance juridique à l'étranger ;
- assurance responsabilité civile à l'étranger.

## PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### Article 4. Définition des prestations d'assistance médicale

Les prestations d'assistance 4.1 à 4.12 vous sont acquises si vous êtes en difficulté à la suite d'une atteinte corporelle ou du décès d'un ou plusieurs assuré[s].

#### 4.1 Rapatriement médical

Notre équipe médicale contacte les médecins traitants sur place et prend les décisions les plus adaptées à votre état de santé en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si notre équipe médicale recommande votre rapatriement vers une structure médicale ou votre domicile, nous organisons et prenons en charge sa réalisation.

Si vous êtes hospitalisé dans une structure médicale hors du secteur hospitalier de votre domicile, nous organisons et prenons en charge votre transfert à votre domicile.

Le choix de la destination de rapatriement, du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de notre équipe médicale.

Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicale.

#### 4.2 Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger

Si les circonstances l'exigent, notre équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin auprès de vous afin de mieux juger des mesures à prendre en vue de votre rapatriement.

#### 4.3 Retour des assurés

Dans le cadre de votre rapatriement médical ou du rapatriement de votre corps, nous organisons et prenons en charge le retour au domicile des autres assurés.

#### 4.4 Frais de séjour supplémentaires

Si vous êtes hospitalisé ou que notre équipe médicale préconise une prolongation de votre séjour sur place en raison de votre état de santé, nous organisons et prenons en charge les frais de séjour supplémentaires :

- de vous et des assurés qui restent auprès de vous en cas d'immobilisation sur place ;
- des assurés qui restent auprès de vous si vous êtes hospitalisé.

Notre prise en charge s'effectue jusqu'à la date de votre rapatriement sans pouvoir excéder cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « 4.5 Visite d'un proche ».

#### 4.5 Visite d'un proche

Si vous êtes hospitalisé plus de trois (3) jours consécutifs (hospitalisation sans franchise s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital est engagé), nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour et les frais de séjour sur place d'un membre de votre famille ou d'un de vos proches (2 titres de transport s'il s'agit d'un enfant mineur) afin qu'ils se rendent auprès de vous.

Notre prise en charge s'effectue jusqu'à la date de votre rapatriement sans pouvoir excéder cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « 4.4 Frais de séjour supplémentaires ».

#### 4.6 Accompagnement des enfants mineurs

Si vous êtes hospitalisé ou rapatrié et en l'absence sur place d'un membre majeur de la famille pour garder les enfants mineurs assurés, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

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

#### 4.7 Retour anticipé

Si votre présence à votre domicile est requise à la suite :

- du décès ou de l'hospitalisation de plus de trois (3) jours dans votre pays de domicile (hospitalisation sans franchise si le pronostic vital est engagé ou s'il s'agit d'un enfant mineur) d'un membre de votre famille, ou de leur tuteur ;
- des dommages graves survenus à votre résidence principale, exploitation agricole ou vos locaux professionnels, qui nécessitent votre présence sur place afin d'accomplir les mesures conservatoires nécessaires.

Nous organisons et prenons en charge :

- soit votre trajet retour et celui des membres assurés de votre famille qui voyagent avec vous ;
- soit votre trajet aller et retour.

#### 4.8 Rapatriement en cas de décès

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement de votre corps ou de vos cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans votre pays de domicile.

Nous prenons en charge les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

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

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

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est exclusivement de notre ressort.

#### 4.9 Présence d'un proche en cas de décès

Si vous étiez seul sur place et que la présence d'un membre de la famille ou d'un proche s'avère nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge son transport aller/retour ainsi que ses frais de séjour sur place pour une durée de trois (3) nuits consécutives maximum et à concurrence de 80 € par nuit.

#### 4.10 Récupération du véhicule laissé sur place

Si vous êtes dans l'incapacité de conduire votre véhicule ou que celui-ci reste sur place, nous organisons et prenons en charge :

- soit un titre de transport aller simple afin qu'un proche puisse aller récupérer le véhicule ;
- soit la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le véhicule au domicile par l'itinéraire le plus direct. Cette garantie est acquise si les conditions suivantes sont remplies :
  - vous conduisiez le véhicule pour votre séjour en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
  - aucune personne sur place n'est habilitée à vous remplacer ;
  - l'immobilisation du véhicule intervient dans un pays non rayés de la Carte Internationale d'Assurance Automobile ;
  - une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent être remis au chauffeur.

De plus, le véhicule doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

- avoir moins de 5 ans ;
- répondre aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- remplir les normes du contrôle technique obligatoire.

Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée de bateau ne sont pas pris en charge.

#### 4.11 Hospitalisation d'un enfant mineur resté au domicile

Si pendant votre séjour, l'un de vos enfants mineurs resté au domicile est victime d'une atteinte corporelle, nous organisons son hospitalisation prescrite par votre médecin, y compris le transport, dans un rayon de 100 km autour de votre domicile.

Nous prenons en charge le reliquat des frais de transport restant à votre charge après intervention des organismes sociaux dont vous dépendez.

#### 4.12 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale

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

- toutes interventions et/ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif ;
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ;
- les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés ;
- les maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une consultation médicale ou d'une hospitalisation dans les six (6) mois avant la date de demande d'assistance ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitements, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement ;
- les suites de la grossesse, hors complication: accouchement, césarienne, soins au nouveau né ;
- les interruptions volontaires de grossesse ;
- la chirurgie esthétique ;
- les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les conséquences du défaut, de l'impossibilité ou des suites de vaccination ou de traitement nécessité ou imposé par un déplacement ou un voyage ;
- les transports répétitifs nécessités par votre état de santé.

### Article 5. Garantie d'assistance juridique à l'étranger

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de votre pays de domicile et intervenue au cours de la vie privée, c'est-à-dire pour des faits sans relation avec l'exercice d'une activité professionnelle, nous nous engageons à mettre en œuvre les prestations ci-après à votre profit :

#### 5.1 Avance de caution pénale

Nous procédons à l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de l'éventuelle caution pénale qui serait exigée par les autorités judiciaires locales pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter une incarcération, ceci à concurrence de 15 000 € par assuré. Cette avance sera remise directement à l'autorité judiciaire locale ou à tout organisme ou personne désignée par elle.

# CONDITIONS GÉNÉRALES VOYAGEO NEIGE

## PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Vous êtes tenus :

- de nous désigner directement comme destinataire des fonds en cas de remboursement de la caution décidée par l'autorité judiciaire et, en cas de remboursement qui vous est directement adressé, de nous restituer immédiatement le montant remboursé ;
- de rembourser les fonds avancés dans les trente (30) jours de la décision judiciaire devenue exécutoire ;
- en tout état de cause, de nous rembourser dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de versement.

### 5.2 Frais d'avocat

Nous prenons en charge les frais d'avocat dans la limite de 3 000 € par assuré.

## Article 6. Assurance de frais médicaux à l'étranger

### 6.1 Objet de la Garantie

Vous êtes garantis pour le remboursement de vos frais médicaux et d'hospitalisation consécutifs à une atteinte corporelle survenue et constatée à l'étranger pendant la durée de validité des garanties, et restant à votre charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de votre mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et/ou d'hospitalisation engagés, nous vous remboursons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

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

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

### 6.2 Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- la garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affiliés à une caisse d'assurance maladie et/ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'étranger pendant la période de validité des garanties ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à votre attention ou à celle de toute personne agissant en votre nom, dès lors que le bien-fondé de votre demande est constaté ;
- en cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeur, nous devons être avisé de votre hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation ;
- vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services ;
- dans tous les cas, le médecin que nous missionnons doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques ;
- la garantie cesse automatiquement à la date où nous procérons à votre rapatriement.

Notre prise en charge se fait à concurrence de :

Zone géographique du sinistre	Plafond par assuré et par événement
Pays de domicile	3 000 €
Zone (E) hors pays de domicile	5 000 €

Nous prenons en charge les frais dentaires d'urgence à concurrence de 300 € par assuré et par séjour.

Dans tous les cas une franchise de 30 € par assuré est appliquée.

### 6.3 Exclusions spécifiques aux frais médicaux et chirurgicaux

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

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

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

### 6.4 Modalités d'application

Vous devez nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'atteinte corporelle ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- une copie des ordonnances délivrées ;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;
- en cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge ;
- en outre, vous devez joindre sous pli confidentiel à l'attention de notre directeur médical, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que nous pourrions vous demander.

À défaut de nous fournir toutes ces pièces, nous ne pourrons procéder au remboursement.

### 6.5 Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger

En cas d'hospitalisation, et si vous ou l'un de vos ayants droit en fait la demande, nous pouvons avancer les frais d'hospitalisation pour votre compte dans la limite des montants indiqués à l'article « Conditions et montant de la garantie » contre remise d'une « déclaration de frais d'hospitalisation » vous engageant sur les démarches à suivre.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander ou à l'un de vos ayants droit soit une empreinte de carte bancaire, soit un chèque de caution.

Vous vous engagez à effectuer les démarches auprès des organismes de prévoyance dans les quinze (15) jours à compter de la réception des factures de frais médicaux que nous vous avons envoyées. Sans réponse de votre part dans un délai de trois (3) mois, nous serons en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

## GARANTIES D'ASSURANCE

### Article 7. Assurance frais de recherche et de secours

#### 7.1 Objet de la garantie

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

#### 7.2 Avance de frais de recherche et de secours

Nous pouvons procéder à l'avance de ces frais pour votre compte, à concurrence des plafonds définis à l'article 7.4.

#### 7.3 Effet et durée de la garantie

La garantie prend effet à la date de départ (00 h 00) et cesse automatiquement ses effets à la date de retour (23 h 59) du séjour indiquées sur le bulletin d'inscription.

#### 7.4 Plafond de garantie

Notre prise en charge est sans limite si le sinistre a lieu sur piste, mais ne peut excéder 15 300 € par assuré et par événement lorsque le sinistre a lieu hors piste.

#### 7.5 Procédure de déclaration

##### a. Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de contrat ;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre ;

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

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné en joignant la copie du contrat ainsi que les factures originales acquittées des frais de recherche et de secours.

#### 7.6 Exclusions spécifiques à la garantie

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

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

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

#### 7.7 Remboursement

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

## Article 8. Assurance interruption de séjour

### 8.1 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des prestations terrestres achetées et non consommées à la suite d'une interruption de votre séjour rendue nécessaire par la réalisation d'un événement fortuit garanti.

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

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

Le montant indemnisé ne peut excéder 6 000 € par assuré et 30 000 € par événement; et 6 000 € par location.

### 8.3 Événements fortuits garantis

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

- le rapatriement médical au titre de la garantie « 4.1 Rapatriement médical » ;
- le rapatriement au titre des garanties « 4.8 Rapatriement en cas de décès » et « 4.3 Retour des assurés » ;
- le « 4.7 Retour anticipé » au titre de la garantie du même nom.

### 8.4 Procédure de déclaration

#### a. Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de contrat ;
- la date, les causes et les circonstances à l'origine de l'interruption du séjour ;

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

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné en joignant la copie du contrat ainsi que les éléments suivants :

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

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à nos frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.

Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

## 8.5 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance interruption de voyage:

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

- les frais de transports.

## 8.6 Indemnité

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

# Article 9. Assurance des forfaits de remontées mécaniques et de cours de ski

## 9.1 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des forfaits de remontées mécaniques d'une durée supérieure à trois (3) jours consécutifs et des cours de ski non consommés à la suite d'une contre-indication médicale de pratiquer les sports garantis rendue nécessaire par une atteinte corporelle ou votre décès.

Si vous êtes mineurs, la garantie est ouverte à deux (2) assurés.

## 9.2 Plafond de garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder :

	Formule I	Formule 2
Plafond par assuré et par événement	300 €	500 €

## 9.3 Procédure de déclaration

### a. Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de contrat ;
- la date, les causes et les circonstances à l'origine de la contre-indication médicale de pratiquer les sports garantis.

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

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné en joignant la copie du contrat ainsi que les éléments suivants :

- le certificat médical contre-indiquant la pratique du sport ;
- le certificat de décès ;
- le constat des autorités de police, le cas échéant ;
- l'original de la facture acquittée des forfaits de remontées mécaniques et/ou des cours de ski non consommés.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à nos frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.

Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

## 9.4 Indemnité

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

## Article 10. Assurance arrêt des remontées mécaniques

### 10.1 Définition spécifique

#### a. Intempéries

Conditions climatiques qui empêchent les remontées mécaniques de fonctionner dans les conditions normales de sécurité.

### 10.2 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des journées de forfait de remontées mécaniques non consommées à la suite de l'arrêt de plus de 50 % des remontées mécaniques du domaine skiable accessible par le forfait de l'assuré pour une durée minimum de 24 h rendue nécessaire par les intempéries.

### 10.3 Plafond de garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder 30 € par jour et par assuré dans la limite de trois (3) jours.

### 10.4 Procédure de déclaration

#### a. Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de contrat ;
- la date, les causes et les circonstances des intempéries.

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

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné en joignant la copie du contrat ainsi que les éléments suivants :

- l'attestation de la régie des remontées mécaniques précisant l'origine, les dates et la durée des intempéries ;
- l'original de la facture acquittée des forfaits de remontées mécaniques non consommés.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à nos frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.

Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

## 10.5 Exclusions spécifiques

Sont exclus et ne pourront donner lieu à indemnisation :

- l'absence de neige ;
- les avalanches ou risques d'avalanche.

## 10.6 Indemnité

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

# Article 11. Assurance en cas de bris du matériel de sport personnel

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la Formule 2.

## 11.1 Définition spécifique

### a. Matériel de sport

Les matériels, équipements et vêtements spécifiques de moins de 5 ans, exclusivement destinés à la pratique du sport objet du séjour.

## 11.2 Objet de garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des frais de locations de matériel de sport mis à votre disposition par un loueur professionnel sur place et rendu nécessaire par le bris accidentel de celui dont vous êtes propriétaire.

## 11.3 Plafond de garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder 400 € par assuré et par événement.

## 11.4 Procédure de déclaration de sinistre

### a. Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration de sinistre doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- le numéro du contrat ;
- les date, cause et circonstances de l'événement.

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

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit, le dossier d'indemnisation à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie du contrat et la facture originale acquittée des frais de location.

## 11.5 Indemnité

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

# Article 12. Garantie d'assurance de Responsabilité civile vie privée à l'étranger

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la Formule 2.

## 12.1 Garantie Responsabilité civile vie privée à l'étranger

Le détail de l'application de la garantie dans le temps figure en Annexe I

### a. Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peut vous incomber en cas de dommages corporels, matériels ou immatériels causés à des tiers au cours de votre vie privée, par vous, les personnes dont vous répondez ou les choses ou les animaux dont vous avez la garde, dès lors que le fait à l'origine du dommage est survenu pendant la période de validité de ce contrat.

### b. Subsidiarité de la garantie

Cette garantie s'applique à l'étranger et dans les pays dans lesquels vous ne bénéficiez pas d'une assurance Responsabilité civile souscrite par ailleurs.

## 12.2 Garantie Responsabilité civile locative en France et à l'étranger

### a. Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peut vous incomber en cas de dommages matériels causés par un incendie, des explosions, des jets de flammes ou d'étincelles ou des dégâts des eaux survenant au cours de votre séjour ou de votre location de vacances de moins de quatre-vingt dix (90) jours consécutifs, aux :

- biens immobiliers objet du contrat de location ;
- biens mobiliers se trouvant à l'intérieur du logement loué en meublé et listés dans l'inventaire annexé au contrat de location.

Vis-à-vis :

- du propriétaire de la location de vacances :
  - pour les dommages matériels causés à son immeuble et au mobilier des locaux loués ;
  - pour les loyers dont il est privé et la perte d'usage du bien loué ;
  - pour les dommages matériels subis par les autres locataires qu'il est tenu d'indemniser.
- des voisins et des tiers :
  - pour les dommages matériels et immatériels qu'ils subissent.

### b. Subsidiarité de la garantie

Cette garantie s'applique dans les pays dans lesquels vous ne bénéficiez pas d'une assurance de responsabilité civile locative souscrite par ailleurs.

## 12.3 Défense et recours à l'étranger

### a. Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet de couvrir :

- en défense : les frais de procédure relatifs à votre défense lorsque vous êtes poursuivi par un tiers devant les tribunaux répressifs à la suite d'une infraction commise à l'occasion d'un événement couvert par la garantie Responsabilité civile vie privée à l'étranger.
- en recours : les frais de procédure relatifs à votre recours contre un tiers lorsque vous avez subi un dommage à condition que l'événement dommageable soit couvert au titre de la garantie Responsabilité civile vie privée à l'étranger.

### b. Définition des frais de procédure

Désigne les frais de procédure engagée au civil avec notre accord afin d'organiser votre défense ou votre recours, tels que : frais d'enquêtes, coûts de procès-verbaux de police, constats d'huissier, honoraires d'experts ou de techniciens, honoraires et frais non taxables d'avocats.

### c Exclusions de la garantie

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclues : les pénalités et/ou amendes prononcées contre vous.

## 12.4 Plafonds et modalités

### a. Plafond de la garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder les plafonds définis ci-dessous :

	Plafonds	Franchises
Tous dommages confondus	4 500 000 € par Assuré	150 € par Assuré
■ dont les dommages matériels et immatériels consécutifs	75 000 € par Assuré	150 € par Assuré
■ dont les dommages causés aux biens mobiliers listés dans l'inventaire annexé au contrat de location	10 000 € par sinistre	500 € par sinistre
Défense recours	20 000 € par litige	380 € par litige

### b. Modalités d'application de la garantie dans le temps

Cette garantie déclenchée par le fait dommageable, conformément aux dispositions de l'article L.124-5 du Code des assurances, vous couvre contre les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

### c. Transaction et reconnaissance de responsabilité

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction, intervenues sans notre accord, ne nous sont opposables. De même, l'aveu de la matérialité d'un fait ou l'exécution d'un simple devoir d'assistance ne peut être assimilé à la reconnaissance d'une responsabilité.

#### d. Déclaration de sinistre

Vous devez nous déclarer le sinistre dans les cinq (5) jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, à l'adresse telle que définie en préambule.

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'auteur du sinistre, des victimes et des éventuels témoins ;
- numéro du contrat ;
- toute information ou document nécessaire à la connaissance des faits, à la nature et à l'étendue des dommages et permettant de déterminer les responsabilités encourues ;
- de manière générale, vous devez nous transmettre toute correspondance ou pièce qui intéresserait le sinistre.

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

#### e. Procédure spécifique Défense et recours à l'étranger

En cas d'action dirigée contre vous, vous nous donnez tout pouvoir pour diriger le procès et exercer toute voie de recours devant les juridictions civiles ou pour nous associer à votre défense et exercer les voies de recours sur les intérêts civils devant les juridictions pénales. Vous devez nous transmettre dès réception, toute convocation, assignation, acte extrajudiciaire et pièce de procédure qui vous serait adressé ou signifié.

Si vous manquez à vos obligations, nous indemnisons les tiers lésés ou leurs ayants droit, mais nous nous réservons la faculté d'exercer contre vous une action pour recouvrir les sommes versées.

#### f. Règlement en cas de désaccord pour la Défense et recours à l'étranger

En cas de désaccord entre sur le fondement de vos droits ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, les parties peuvent décider de désigner d'un commun accord ou à défaut, par le tribunal du ressort du domicile de la victime, un conciliateur. Les frais ainsi exposés sont à notre charge, sauf si le tribunal en décide autrement.

Si contrairement à notre avis ou, le cas échéant, à celui du conciliateur, vous décidez d'engager une procédure contentieuse et que vous obtenez une solution plus favorable que celle proposée par nous ou le conciliateur, nous prenons en charge les frais de procédure à concurrence des plafonds susvisés.

### 12.5 Exclusions spécifiques à la garantie Responsabilité civile vie privée à l'étranger, la Responsabilité civile locative et la défense et recours à l'étranger

Outre les exclusions applicables à toutes les garanties, sont également exclues, les conséquences :

- des dommages causés aux membres de votre famille, à vos préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions ou à toute autre personne ayant la qualité d'assuré au titre du présent contrat ;
- des dommages causés aux animaux ou aux objets qui vous appartiennent ou qui vous sont prêtés ou confiés ;
- des dommages résultant d'un vol, d'une disparition ou d'un détournement ;
- des dommages résultant d'un abus de confiance, de l'injure, de la diffamation ;
- des dommages causés par :
  - tout véhicule terrestre à moteur répondant à la définition de l'article L.211-1 du Code des assurances ;
  - tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur ;
  - tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale.
- des dommages résultant de la pratique de la chasse, de tous sports mécaniques (automobile, motocyclette et plus généralement tout véhicule terrestre à moteur), de tous sports aériens ;

- des dommages causés aux tiers et résultant de l'organisation, la préparation ou la participation à une compétition organisée sous l'égide d'une fédération sportive, soumise à autorisation administrative ou à une obligation d'assurance légale ;
- des dommages occasionnés au cours de votre activité professionnelle ou lors de votre participation à une activité organisée par une association loi de 1901, une institution ou une collectivité ;
- des dommages découlant de votre responsabilité civile en tant qu'auteur de faits commis sous l'effet de stupéfiants, en état d'ivresse ou d'intoxication alcoolique, ou résultant de la participation à un pari, un défi ou une rixe ;
- des dommages survenus dans des résidences secondaires, les terrains de sports ou de jeux dont vous êtes copropriétaire ou locataire à l'année ;
- les frais de réparation ou de remplacement des conduites, robinets et appareils intégrés dans les installations d'eau et de chauffage, lorsqu'ils sont à l'origine du sinistre.

Enfin, sont exclus les sinistres survenus en Irak, Somalie, Afghanistan, Syrie et Corée du Nord.

## APRÈS LE SÉJOUR

### 12.6 Aide ménagère

Cette garantie vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la Formule 2.

Lorsque vous avez été rapatrié au titre de la garantie « 4.1 Rapatriement médical » et que vous êtes immobilisés à votre domicile plus de cinq (5) jours ou hospitalisés pour une durée supérieure à cinq (5) jours, nous organisons et prenons en charge les services d'une aide ménagère à votre domicile soit pendant la durée de votre immobilisation ou de votre hospitalisation, soit dès votre retour à votre domicile.

Après analyse de votre situation, nous pouvons prendre en charge jusqu'à 10 heures maximum dans les quinze (15) jours qui suivent la date de l'événement avec un minimum de 2 heures consécutives.

Vous devez formuler votre demande dans les huit (8) jours qui suivent la date de l'événement.

## SERVICES

### 12.7 Informations et Conseils Médicaux

Notre équipe médicale peut vous communiquer des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Nous donnons tout renseignement d'ordre général :

Sur un ou plusieurs médicaments :

- génériques ;
- effets secondaires ;
- contre-indications ;
- interactions avec d'autres médicaments.

Dans les domaines suivants :

- vaccinations ;
- diététiques ;
- hygiène de vie ;
- alimentation ;
- préparation aux voyages.

L'intervention de notre équipe médicale se limite à donner des informations objectives. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, nous vous conseillons de consulter votre médecin traitant.

## 12.8 Envoi de médicaments à l'étranger

Si, à l'étranger, vous ne trouvez pas les médicaments prescrits avant le départ par votre médecin traitant et indispensables à votre état de santé, nous organisons leur recherche et prenons en charge les frais d'expédition jusqu'à votre lieu de séjour.

Le coût des médicaments et les frais de dédouanement restent à votre charge.

Nous procédons à l'avance des frais de médicaments et de dédouanement en contrepartie d'une garantie que vous ou un tiers aurez déposée.

## 12.9 Frais de location de téléviseur

En cas d'hospitalisation, nous vous remboursons vos frais de location de téléviseur engagés à concurrence de 80 € par événement. Une franchise de 10 € s'applique à chaque dossier.

Pour obtenir le remboursement, vous devez nous adresser :

- un certificat médical ;
- un bulletin d'hospitalisation ;
- la facture originale acquittée des frais de location de télévision.

## 12.10 Transmission de messages urgents

Si vous vous trouvez dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent et si vous en faites la demande, nous nous chargeons de transmettre tout message aux membres de votre famille ou à vos proches et inversement.

## OPTION ANNULATION

La garantie suivante vous est acquise uniquement si vous avez souscrit la garantie Annulation et que cette mention apparaît sur les Conditions particulières.

## Article 13. Assurance annulation de séjour

### 13.1 Définitions spécifiques

#### a. Maladie grave

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

#### b. Frais d'annulation

Désigne le prix du séjour maintenu à votre charge, par application du barème figurant aux conditions d'annulation ou de modification fixées par l'organisateur de séjour, à la date de survenance de l'événement fortuit garanti en cas d'annulation ou de modification du séjour et pour lesquels vous ne pouvez prétendre au remboursement.

Ne sont pas compris dans les frais d'annulation les taxes portuaires et aéroportuaires, les primes d'assurance, les frais de visa et les frais de dossier éventuellement retenus par le voyagiste.

### 13.2 Objet de la garantie Annulation de séjour

Cette garantie a pour objet le remboursement des frais d'annulation ou de modification de séjour à la suite d'une annulation ou d'une modification de votre séjour rendu nécessaire par la réalisation d'un événement fortuit garanti.

### 13.3 Date d'effet et durée de la garantie

La garantie prend effet à la date de souscription du contrat et cesse automatiquement à la date de votre départ indiquée sur le bulletin d'inscription au séjour.

### 13.4 Plafond de la garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder 6 000 € par assuré et 30 000 € par événement fortuit garanti.

Pour les locations, le plafond est fixé à 6 000 € par location.

### 13.5 Franchise

Une franchise absolue de 30 € par assuré est applicable, sauf stipulation contractuelle contraire ou dans le cas de l'annulation d'une location où il n'est retenu qu'une seule franchise par événement fortuit garanti.

### 13.6 Événements fortuits garantis

Pour bénéficier de cette indemnisation, l'annulation ou la modification du séjour signifiée à l'organisateur du séjour avant le début du séjour, doit avoir pour motivation la survenance postérieure à la souscription du contrat d'un des événements suivants :

- a. un accident corporel, une maladie grave (y compris une rechute, une aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du présent contrat) ou le décès :
  - de vous, de votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs ;
  - d'un de vos ascendants ou descendants, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou brus, beaux-pères ou belles-mères ;
  - de votre tuteur légal ainsi que toute personne vivant habituellement à votre domicile.
- b. une contre-indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour le séjour médicalement attestée et ignorée au moment de la souscription du présent contrat ;
- c. une contre indication médicalement attestée à la pratique de l'activité sportive objet du séjour, ignorée au moment de la souscription du présent contrat ;
- d. la destruction à plus de 50 % de votre domicile, de vos locaux professionnels ou de votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, nécessitant impérativement le jour de votre départ, votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
- e. votre licenciement ou celui de votre conjoint pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de la souscription au présent contrat ;
- f. une complication nette et imprévisible de votre grossesse, une fausse couche ou une interruption thérapeutique de grossesse et ses suites ;
- g. une grossesse conduisant à une contre-indication médicale du séjour ;
- h. votre hospitalisation de plus de trois (3) jours consécutifs, pour un état dépressif, une maladie psychique, nerveuse ou mentale ;

- i. l'obtention par vous d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu via Pôle Emploi devant débuter avant votre retour de séjour, sous réserve que vous étiez inscrit à Pôle Emploi le jour de la souscription du contrat, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de votre contrat de travail ou de votre stage. La garantie ne s'applique pas aux missions (obtention, prolongation, renouvellement) fournies par une entreprise de travail temporaire;
- j. votre convocation devant un tribunal en tant que témoin ou juré d'assises pour une date se situant pendant votre séjour sous réserve que votre convocation n'ait pas été connue lors de la souscription du présent contrat;
- k. votre convocation en vue de l'adoption d'un enfant pour une date se situant pendant votre séjour, sous réserve que la date n'ait pas été connue lors de la souscription du présent contrat;
- l. une mutation professionnelle vous obligeant à déménager avant la date de retour de votre séjour, sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat et qu'elle ne soit pas consécutive à une demande de votre part;
- m. la modification ou suppression par votre employeur, de vos congés payés accordées précédemment à la souscription du présent contrat sous réserve que la réservation de votre séjour ait été effectuée postérieurement à l'octroi de la période de congés payés. La franchise est alors de 20 % du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 30 € par dossier. La garantie ne s'applique qu'aux collaborateurs salariés dont l'octroi et la suppression/modification desdits congés relèvent d'une autorité hiérarchique ;
- n. un vol à votre domicile, dans vos locaux professionnels ou dans votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, survenu dans les 72 heures précédent votre départ et nécessitant impérativement votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
- o. le vol de vos papiers d'identité ou de votre titre de transport, indispensables à votre séjour, dans les 48 heures précédent votre départ et vous empêchant de faire face aux formalités de police aux frontières. La franchise est alors de 20 % du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 30 € par dossier ;
- p. les dommages survenant à votre véhicule dans les 48 heures précédent votre départ et le rendant non réparable dans les délais nécessaires pour vous permettre de vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur de séjour ou sur le lieu de séjour à la date initialement prévue et dans la mesure où votre véhicule vous est indispensable pour vous y rendre ;
- q. l'annulation acquise au titre de la présente garantie à une ou plusieurs personnes assurées inscrites sur les mêmes Conditions particulières, ayant pour conséquence de vous faire finalement voyager seul ou à deux ;
- r. votre décision de partir seul, pour autant que l'annulation du séjour de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour le séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation ;
- s. la cession de votre séjour à une autre personne, en cas d'annulation d'un assuré au titre de la présente garantie, nous prenons en charge les frais de changement de nom auprès de l'organisateur de séjours.

### 13.7 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance annulation de séjour

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont exclues les annulations consécutives à l'un des événements ou circonstances suivants :

- les événements survenus entre la date de réservation du séjour et la date de souscription au présent contrat ;
- les atteintes corporelles ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du séjour et la date de souscription au présent contrat ;
- les pathologies ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les trente (30) jours précédent la réservation du séjour.

## I3.8 Procédure de déclaration de sinistre

### a. Éléments nécessaires à la déclaration

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro du contrat ;
- le motif précis de votre demande l'annulation (maladie, accident, problème professionnel, etc.) ;
- nom de l'organisateur du séjour.

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

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

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit, le dossier à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie du contrat et tous les documents demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice :

- bulletin d'inscription au séjour ;
- original de la facture acquittée des frais d'annulation ;
- originaux des titres de transport.

Si le motif de cette annulation est une atteinte corporelle, vous ou l'un de vos ayants droit, devez communiquer dans les dix (10) jours suivant le sinistre, sous pli confidentiel à notre directeur médical, le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'atteinte corporelle.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à nos frais, à un contrôle médical. La demande vous sera adressée par lettre recommandée avec avis de réception.

Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

## I3.9 Remboursement/Indemnité

Le remboursement des frais d'annulation vous est adressé ou à l'attention de l'un de vos ayants droit. Dans le cas de l'annulation d'une location: au titulaire du contrat de location ou à l'un de ses ayants droit, à l'exclusion de toute autre personne.

### Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclus :

- les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant votre séjour ;
- les frais de transports, d'hébergements initialement prévus pour votre séjour ;
- le coût des communications téléphoniques, exceptées celles réalisées dans le cadre de la mise en place des prestations d'assistance de ce contrat.

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

- de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de votre part ;
- des frais de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité que vous pratiquez ;
- des dommages que vous avez causés ou subis lorsque vous pratiquez les sports suivants: bobsleigh, alpinisme ou varappe ;

- de votre participation en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à un titre non-amateur;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non ;
- la mobilisation générale ;
- toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ;
- tout acte de sabotage ou de terrorisme ;
- tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire ;
- toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ;
- les cataclysmes naturels ;
- les épidémies, tout risque infectieux ou chimique ;
- tous les cas de force majeure.

## VIE DU CONTRAT

### Article 14. Date de souscription du contrat

Le contrat doit être souscrit:

Si vous avez souscrit l'Option Annulation : le jour de la réservation ou au plus tard, avant que le barème des frais d'annulation n'ait commencé.

Dans les autres cas : avant votre départ, à condition de ne pas avoir pris de moyen de transport pour vous rendre sur le lieu de séjour.

### Article 15. Date d'effet et de fin des garanties et du contrat

La garantie annulation prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime et cesse dès le début du séjour.

Les garanties d'assistance prennent effet dès que vous quittez votre domicile (dans la limite de 48 heures avant la date de départ inscrite sur le bulletin d'inscription au séjour) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime.

Et cessent dès que vous avez rejoint votre domicile et au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée sur les Conditions particulières.

Les autres garanties prennent effet à 0 h 00, le jour de départ indiqué sur le bulletin d'inscription, et au plus tôt, le lendemain à 12 h du paiement de la prime. Et elles cessent le jour de votre retour indiqué sur les Conditions particulières.

## Article 16. Faculté de renonciation en cas de vente à distance

### 16.1. Contrat d'une durée inférieure à 1 mois

Selon l'article L.112-2-1-II-3° du Code des assurances, aucun droit de renonciation ne s'applique aux contrats d'assurance voyages ou bagages d'une durée inférieure à 1 mois.

### 16.2. Contrat d'une durée supérieure à 1 mois

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, en cas de vente à distance, vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer à votre souscription, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités si votre contrat est souscrit pour une durée supérieure à un (1) mois et à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle.

Dans ce cas, le délai pour exercer votre faculté de renonciation court à compter de la date de réception des Conditions particulières et des présentes Conditions générales, lesquelles sont présumées reçues deux (2) jours ouvrés après votre date de souscription au contrat. Si vous n'avez n'a pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, vous devez nous contacter.

## Article 17. Modification de la souscription

Vous pouvez modifier l'option choisie, sous réserve de nous en informer par téléphone au +33 (0) 975 18 02 96, la mise en oeuvre des garanties de la nouvelle option étant subordonnée au paiement de la prime correspondante dès lors que cette modification engendre un ajout de garanties.

## Article 18. Cessation de la souscription

La souscription et les garanties cessent :

- en cas d'exercice, par vous-même, de votre droit à renonciation, à la date d'envoi de votre courrier électronique de renonciation à l'adresse [service.clients@axa-travel-insurance.com](mailto:service.clients@axa-travel-insurance.com), l'heure de réception du courrier électronique faisant foi, ou lors de votre appel à notre service clientèle au +33 (0) 9 75 18 02 96 ;
- en cas de non paiement de la prime, en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances.

## Article 19. Paiement de la prime

Le souscripteur se libère de la prime, dont le montant est indiqué sur les Conditions particulières, auprès d'AXA.

AXA procède à l'encaissement de cette prime après expiration du délai de renonciation lorsque celui-ci s'applique (conformément à l'Article 16. Faculté de renonciation).

## DISPOSITIONS DIVERSES

### Article 20. Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

### Article 21. Sanction en cas de fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de vous-même vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnités ou nullité de la souscription au contrat Voyageo Neige (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus de vous-même vous expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante: la nullité de la souscription au présent contrat Voyageo Neige, les primes payées demeurant alors acquises à AXA.

### Article 22. Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du présent Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA pourra :

- Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente Notice. En utilisant les services d'AXA, l'Assuré consent à ce qu'AXA utilise ses données à cette fin ;
- Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA, au personnel d'AXA, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son

Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;

- Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA et autres communications relatives au service clients.
- Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale.

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

Si l'Assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant à :

Data Protection Officer  
AXA Travel Insurance Limited 106-108 Station Road  
Redhill RH1 1PR  
United Kingdom  
Email : [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA sollicitera son consentement.

L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnaît qu'AXA peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Partners (voir ci-dessous).

L'Assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA (voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse stipulée ci-avant.

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : "<https://www.axa-assistance.fr/protection-des-donnees-personnelles>" axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

## Article 23. Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

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

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription (Article 2240 du code civil).
- La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (Article 2241 du code civil). L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance (Article 2242 du code civil).
- L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périr l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (Article 2243 du code civil).
- Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (Article 2244 du code civil).
- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte

d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (Article 2245 du code civil).

- L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (Article 2246 du code civil).

Conformément ce même article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.
- par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

## Article 24. Pluralité d'assurances

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

## Article 25. Subrogation dans vos droits et actions

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché leur intervention et/ou leur indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des indemnités réglées en exécution du contrat.

## Article 26. Réclamations et médiation

En cas de désaccord concernant la mise en œuvre des garanties, le Bénéficiaire peut adresser sa réclamation à :

AXA  
Service gestion assurance voyage BP 70068  
77214 Avon CEDEX  
Email : [service.clients@axa-travel-insurance.com](mailto:service.clients@axa-travel-insurance.com)

AXA s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables, sauf si une réponse est apportée dans

ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la première réclamation écrite.

Si un désaccord subsiste à l'expiration de ce délai, le Bénéficiaire peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante en écrivant à :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

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

## Article 27. Sanctions internationales

### 1 Définitions

On entend par « **Sanctions Internationales** » toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par un Etat ou une Organisation Internationale / Supranationale à l'encontre d'autres États, de territoires, de personnes (physiques ou morales) et/ou d'entités (de droit public ou privé).

Ces Sanctions Internationales peuvent notamment prendre les formes suivantes : Interdictions ou restrictions d'importations ou d'exportations (embargos) ; Confiscations, saisies, gels de biens ou d'avoirs ; Interdictions ou restrictions de certaines activités industrielles, commerciales ou de services en particulier financiers dont assurantiels.

Les Sanctions Internationales sont évolutives tant par leur nature que dans leurs domaines d'application. Elles sont publiques et peuvent être consultées sur les sites internet des Etats et des Organisations Internationales / Supranationales.

### 2 Conséquences pour AXA

Dans l'exercice de ses activités, AXA est soumise de plein droit aux législations et réglementations d'ordre public édictées par la France, l'Union Européenne et le pays dans lequel AXA a son siège social, y compris dans le domaine des Sanctions Internationales qui peuvent lui interdire d'exécuter les obligations résultant d'un contrat d'assurance telles que :

- Couvrir un risque, et/ou ;
- Payer une somme d'argent ou fournir une prestation.

Par ailleurs, le non-respect par AXA d'autres Sanctions Internationales peut exposer ce dernier, ses employés ou les sociétés du groupe auquel il appartient, à des risques de sanctions réglementaires, administratives, civiles, et/ou pénales. Par conséquent, AXA doit également veiller à la conformité de ses activités avec les Sanctions Internationales édictées par les Etats-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni, l'ONU et le pays du siège social de la société mère du groupe d'AXA.

### 3 Effets sur l'exécution du contrat

**Suspension de l'obligation de couverture d'un risque**

**Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'AXA de couvrir un risque en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension cesse à compter du jour où lesdites Sanctions Internationales cessent d'affecter l'obligation d'AXA. Aucun sinistre survenu pendant la période de suspension ne pourra donner lieu à garantie.**

**Suspension de l'obligation de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation**

**Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales visées ci-dessus, l'exécution de l'obligation d'AXA de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation en application du présent contrat est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension s'applique notamment dans le cadre d'un sinistre ou d'un remboursement total ou partiel de prime. Toute somme contractuellement due par AXA et dont le paiement aurait été reporté du fait des Sanctions Internationales redeviendra exigible à compter du jour où lesdites Sanctions Internationales cessent d'affecter l'obligation d'AXA. Il en est de même, lorsque cela est possible, de la fourniture de la prestation qui avait été ainsi suspendue.**

**AXA informera l'Assuré de tout refus de prise en charge d'un sinistre en raison de l'existence d'une ou plusieurs Sanctions Internationales.**

## **ANNEXE 1 : FICHE RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DES GARANTIES « RESPONSABILITE CIVILE » DANS LE TEMPS ANNEXE DE L'ARTICLE A. 112 DU CODE DES ASSURANCES**

### **Avertissement**

La présente fiche d'information Vous est délivrée en application de l'article L. 112-2 du Code des assurances. Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de Responsabilité civile dans le temps. Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

### **Comprendre les termes**

#### **Fait dommageable**

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

#### **Réclamation**

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre ou tout autre support durable adressée à l'Assuré ou à l'Assisteur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

#### **Période de validité de la garantie**

Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

#### **Période subséquente**

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à 5 ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-Vous au I ci-après. Sinon, reportez-Vous au I et au II ci-après.

### **I. Le Contrat garantit votre Responsabilité Civile Vie Privée**

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

AXA apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'Assisteur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

## II. Le contrat garantit la Responsabilité Civile du fait d'une Activité Professionnelle

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ». Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre Responsabilité civile « Vie Privée », ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I). Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

### 1- Comment fonctionne le mode de déclenchement « par le fait dommageable » ?

L'Assisteur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le Contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'Assisteur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### 2- Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'Assisteur n'est pas due si l'Assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

#### 2.1 Premier cas : la réclamation du tiers est adressée à l'Assuré ou à l'Assisteur pendant la période de validité de la garantie souscrite.

L'Assisteur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

#### 2.2 Second cas : la réclamation est adressée à l'Assuré ou à l'Assisteur pendant la période subséquente.

**Cas 2.2.1** : l'Assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque. L'Assisteur apporte sa garantie.

**Cas 2.2.2** : l'Assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel Assisteur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'Assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'Assuré ou à son Assisteur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux Assisteurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédent la date de sa résiliation ou de son expiration.

### 3- En cas de changement d'Assisteur

Si Vous avez changé d'Assisteur et si un sinistre, dont le fait dommageable est intervenu avant la souscription de votre nouveau contrat, n'est l'objet d'une réclamation qu'au cours de votre nouveau contrat, il faut déterminer l'Assisteur qui Vous indemnisera. Selon le type de contrats, l'ancien ou le nouvel Assisteur pourra être valablement saisi. Reportez Vous aux cas types ci-dessous :

### 3.1 L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par le fait dommageable.

La garantie qui est activée par la réclamation est celle qui est ou était en cours de validité à la date de survenance du fait dommageable.

### 3.2 L'ancienne et la nouvelle garantie sont déclenchées par la réclamation.

Votre ancien Assisteur devra traiter la réclamation si Vous avez eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie. Aucune garantie n'est due par votre ancien Assisteur si la réclamation Vous est adressée ou l'est à votre ancien Assisteur après l'expiration du délai subséquent.

Si Vous n'avez pas eu connaissance du fait dommageable avant la souscription de votre nouvelle garantie, c'est votre nouvel Assisteur qui accueillera votre réclamation.

### 3.3 L'ancienne garantie est déclenchée par le fait dommageable et la nouvelle garantie est déclenchée par la réclamation.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de l'ancienne garantie, c'est l'ancien Assisteur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

Dans l'hypothèse où le montant de cette garantie serait insuffisant, la garantie nouvelle déclenchée par la réclamation sera alors amenée à compléter cette insuffisance pour autant que Vous n'ayez pas eu connaissance du fait dommageable avant la date de souscription de votre nouvelle garantie.

Si le fait dommageable s'est produit avant la prise d'effet de l'ancienne garantie et est demeuré inconnu de l'Assuré à la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est le nouvel Assisteur qui doit traiter les réclamations portant sur les dommages qui résultent de ce fait dommageable.

### 3.4 L'ancienne garantie est déclenchée par la réclamation et la nouvelle garantie est déclenchée par le fait dommageable.

Si le fait dommageable s'est produit avant la date de souscription de la nouvelle garantie, c'est l'ancien Assisteur qui doit traiter les réclamations. Aucune garantie n'est due par votre ancien Assisteur si la réclamation est adressée à l'Assuré ou à votre ancien Assisteur après l'expiration du délai subséquent.

Si le fait dommageable s'est produit pendant la période de validité de la nouvelle garantie, c'est bien entendu l'Assisteur de cette dernière qui doit traiter la réclamation.

## 4- En cas de réclamations multiples relatives au même fait dommageable

Un même fait dommageable peut être à l'origine de dommages multiples qui interviennent ou se révèlent à des moments différents. Plusieurs réclamations ont alors vocation à être successivement adressées par les différents tiers concernés. Dans ce cas, le sinistre est considéré comme unique. En conséquence, c'est le même Assisteur qui prend en charge l'ensemble des réclamations.

Si le fait dommageable s'est produit alors que votre contrat était déclenché sur la base du fait dommageable, c'est donc votre Assisteur à la date où le fait dommageable s'est produit qui doit traiter les réclamations.

Si Vous n'étiez pas couvert sur la base du fait dommageable à la date du fait dommageable, l'Assisteur qui doit être désigné est celui qui est compétent, dans les conditions précisées aux paragraphes II-1, II-2 et II-3 ci-dessus, au moment de la formulation de la première réclamation.

Dès lors que cet Assisteur est compétent au titre de la première réclamation, les réclamations ultérieures seront alors traitées par ce même Assisteur quelle que soit la date à laquelle ces réclamations sont formulées, même si la période subséquente est dépassée.