

Assistance et Assurance Voyage



Document d'information d'un produit d'assurance

Compagnie : Inter Partner Assistance, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique, prise au travers de sa succursale française (SIREN : 316 139 500/Matricule BNB : 0487)

Produit : Schengen Step

CE DOCUMENT D'INFORMATION PRÉSENTE UN RÉSUMÉ DES PRINCIPALES GARANTIES ET EXCLUSIONS DU PRODUIT. IL NE PREND PAS EN COMPTE VOS BESOINS ET DEMANDES SPÉCIFIQUES. VOUS TROUVEREZ L'INFORMATION COMPLÈTE SUR CE PRODUIT DANS LA DOCUMENTATION PRÉCONTRACTUELLE ET CONTRACTUELLE (NOTICE D'INFORMATION ET/OU CONDITIONS GÉNÉRALES).

De quel type d'assurance s'agit-il ?

LE CONTRAT SCHENGEN STEP COUVRE LES ASSURÉS AVANT LEUR DÉPART EN CAS D'ANNULATION DE BILLET D'AVION (CONSÉCUTIVE À UNE ATTEINTE CORPORELLE GRAVE OU UN DÉCÈS) ET EN CAS DE SURVENANCE D'UNE DIFFICULTÉ (ATTEINTE CORPORELLE GRAVE, DÉCÈS, PROBLÈMES DE BAGAGES, POURSUITES JUDICIAIRES, PERTE/VOL DE PAPIERS) AU COURS DE LEUR DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS DANS LA ZONE DE COUVERTURE.



Qu'est-ce qui est assuré ?

GARANTIES TOUTES FORMULES :

✓ FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE À L'ÉTRANGER

SILVER :	30 000€ / ASSURÉ ET ÉVÈNEMENT
GOLD :	50 000€ / ASSURÉ ET ÉVÈNEMENT
PLATINUM :	100 000€ / ASSURÉ ET ÉVÈNEMENT

✓ RAPATRIEMENT MÉDICAL :

FRAIS RÉELS

✓ RAPATRIEMENT DE CORPS EN CAS DE DÉCÈS

FRAIS RÉELS

(FRAIS DE CERCUEIL MAXI 1500 €)

✓ FRAIS RECHERCHE ET SECOURS

5 000 € TTC PAR ASSURÉ
22 000 € TTC PAR ÉVÈNEMENT

✓ ASSURANCE BAGAGES

1 000 € TTC PAR ASSURÉ
ET 10 000 € TTC PAR ÉVÈNEMENT

✓ ANNULATION DE BILLET D'AVION

6 000 € MAXIMUM PAR ASSURÉ
30 000 € PAR ÉVÈNEMENT.

GARANTIES GOLD ET PLATINIUM UNIQUEMENT :

- ✓ AVANCE DE CAUTION PÉNALE À L'ÉTRANGER 15 000 € PAR ASSURÉ
- ✓ FRAIS D'AVOCAT À L'ÉTRANGER 3 000 € PAR ASSURÉ
- ✓ ASSISTANCE EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE PAPIERS À L'ÉTRANGER TAXI DANS LA LIMITE DE 100 €



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ TOUTE PRESTATION ENGAGÉE PAR L'ASSURÉ SANS L'ACCORD PRÉALABLE D'INTER PARTNER ASSISTANCE
- ✗ TOUTES LES CONSÉQUENCES D'ÉVÈNEMENTS SURVENUS AVANT LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT.



Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

SONT EXCLUS LES DOMMAGES CONSÉCUTIFS À :

- ! L'USAGE ABUSIF D'ALCOOL (TAUX D'ALCOOLÉMIÉ CONSTATE SUPÉRIEUR AU TAUX FIXÉ PAR LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR), DE L'USAGE OU DE L'ABSORPTION DE MÉDICAMENTS, DROGUES OU STUPÉFIANTS NON PRÉSCRITS MÉDICALEMENT,
- ! UN ACTE INTENTIONNEL OU D'UNE FAUTE DOLOSIVE DE LA PART DE L'ASSURÉ,
- ! LA PRATIQUE DES SPORTS SUIVANTS : BOBSLEIGH, ALPINISME OU VARAPPE,
- ! LA PARTICIPATION DE L'ASSURÉ 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 GLACÉ À UN TITRE NON AMATEUR,
- ! L'EXPLOSION D'ENGINS ET D'EFFETS NUCLÉAIRES RADIOACTIFS,
- ! DES 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 CONFLIT SOCIAL TEL QUE GRÈVE, ÉMEUTE, MOUVEMENT POPULAIRE,
- ! TOUTE RESTRICTION À LA LIBRE CIRCULATION DES BIENS ET DES PERSONNES,
- ! LES CATACLYSMES NATURELS,
- ! DES ÉPIDÉMIES, TOUT RISQUE INFECTIEUX OU CHIMIQUE,
- ! TOUS LES CAS DE FORCE MAJEURE.
- ! UNE MALADIE OU BLESSURE PRÉEXISTANTE, DIAGNOSTIQUÉE ET/OU TRAITÉE 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.
- ! SONT ÉGALEMENT EXCLUS LES VOYAGES ENTREPRIS DANS UN BUT DE DIAGNOSTIC ET/OU DE TRAITEMENT.



Où suis-je couvert ?

LES GARANTIES DU CONTRAT SCHENGEN STEP S'APPLIQUENT AUX SÉJOURS PRIVÉS OU PROFESSIONNELS EFFECTUÉS, PENDANT LA DURÉE DE VALIDITÉ DU VISA DE L'ASSURÉ, DANS LA ZONE DE COUVERTURE SUIVANTE : ÉTATS DE L'ESPACE SCHENGEN (Y COMPRIS LES ZONES D'OUTREMER FRANÇAISES : GUADELOUPE, MARTINIQUE, GUYANE, LA RÉUNION, MAYOTTE, SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON, SAINT-BARTHÉLEMY, SAINT-MARTIN, WALLIS-ET-FUTUNA, POLYNÉSIE FRANÇAISE, NOUVELLE CALÉDONIE, TERRES AUSTRALES ET ANTARCTIQUES FRANÇAISES, CLIPPERTON), AINSI QUE BULGARIE, CHYPRE, CROATIE, IRLANDE, ROUMANIE ET ROYAUME-UNI.



Quelles sont mes obligations ?

LE NON-RESPECT DES OBLIGATIONS PEUT NOTAMMENT ENTRAÎNER LA NULLITÉ DU CONTRAT, LA NON-GARANTIE, LA SUSPENSION DE GARANTIE.

A LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

- FOURNIR TOUS LES DOCUMENTS JUSTIFICATIFS DEMANDÉS PAR L'ASSUREUR

EN COURS DE CONTRAT

- PAYER LES COTISATIONS

EN CAS DE SINISTRE

- POUR LES GARANTIES D'ASSISTANCE : CONTACTER IMMÉDIATEMENT AXA ASSISTANCE AVANT TOUTE MISE EN ŒUVRE D'UNE PRESTATION
- POUR LES GARANTIES D'ASSURANCES : L'ASSURÉ DOIT DÉCLARER LE SINISTRE À AXA ASSISTANCE, PAR COURRIEL EN JOIGNANT TOUS LES JUSTIFICATIFS REQUIS.



Quand et comment effectuer les paiements ?

AXA ASSISTANCE DONNE MANDAT À INSURTE POUR PERCEVOIR, POUR SON COMPTE, LE MONTANT DES PRIMES DUES PAR LE SOUSCRIPTEUR, EN ASSURER LE RECOURS, ET PROCÉDER À LA RÉSILIATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE SCHENGEN STEP EN CAS D'IMPAYÉS NON RÉGULARISÉS.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- **LES GARANTIES D'ASSISTANCE MÉDICALE** PRENNENT EFFET À L'ARRIVÉE DE L'ASSURÉ DANS UN ÉTAT DE LA ZONE DE COUVERTURE STIPULÉE AU 3, SOUS RÉSERVE DE L'ENCAISSEMENT EFFECTIF DE LA PRIME, ET CESSENT DÈS SON DÉPART DE LA ZONE DE COUVERTURE ET AU PLUS TARD, 48 HEURES APRÈS LA DATE DE RETOUR INDIQUÉE SUR LE BULLETIN DE SOUSCRIPTION.
- **LES AUTRES GARANTIES** PRENNENT EFFET À 0 H 00, LE JOUR DE DÉPART INDIQUÉ SUR LE BULLETIN D'INSCRIPTION AU SÉJOUR, ET AU PLUS TÔT, LE LENDEMAIN À 12 H DU PAIEMENT EFFECTIF DE LA PRIME ET ELLES CESSENT LE JOUR DU RETOUR INDIQUÉ SUR LE BULLETIN DE SOUSCRIPTION.
- **FORMULES SILVER ET GOLD** : LE CONTRAT EST CONCLU POUR LA DURÉE DE VALIDITÉ DU VISA DE L'ASSURÉ, SANS POUVOIR EXCÉDER QUATRE-VINGT-DIX (90) JOURS CONSÉCUTIFS.
- **FORMULE PLATINIUM** : LE CONTRAT EST CONCLU POUR UNE DURÉE D'UN (1) AN À COMPTER DE LA DATE DE SOUSCRIPTION DÉFINIE CI-DESSOUS ET SE RECONDUIT PAR PÉRIODES SUCCESSIVES D'UN (1) AN (LA DURÉE LIMITE PAR SÉJOUR EST DE 120 JOURS).



Comment puis-je résilier le contrat ?

VOUS POUVEZ METTRE FIN À VOTRE ADHÉSION DANS LES CAS PRÉVUS DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES SCHENGEN STEP OU PAR LE CODE DES ASSURANCES EN ENVOYANT UN MAIL À CONTACT@VTI.TRAVEL.

INTER PARTNER ASSISTANCE, SOCIÉTÉ ANONYME DE DROIT BELGE - CAPITAL : 61 702 613 EUROS - ENTREPRISE D'ASSURANCE NON-VIE AGRÉÉE PAR LA BANQUE NATIONALE DE BELGIQUE (0487), IMMATRICULÉE AU REGISTRE DES PERSONNES MORALES DE BRUXELLES SOUS LE NUMÉRO 415 591 055. SIÈGE SOCIAL : 166 AVENUE LOUISE - 1050 IXELLES - BRUXELLES CAPITALE - BELGIQUE.

SUCCESSALE FRANÇAISE IMMATRICULÉE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIÉTÉS DE NANTERRE SOUS LE NUMÉRO 316 139 500 ET SITUÉE 6, RUE ANDRÉ GIDE 92320 CHÂTILLON.

INSURTE, SOCIÉTÉ À RESPONSABILITÉ LIMITÉE UNIPERSONNELLE AU CAPITAL DE 10 000,00 € EUROS - COURTIER D'ASSURANCE IMMATRICULÉ À L'ORIAS SOUS LE NUMÉRO 10 056 187 (WWW.ORIAS.FR). IMMATRICULÉ SOUS LE NUMÉRO 523 065 860 RCS CAEN. SIÈGE SOCIAL : 5 TER. RUE DU MAGASIN À POWDRÉ - 14000 CAEN.

ADDENDUM AUX CONDITIONS GENERALES
SCHENGEN STEP “Silver” n° 0802818, “Gold” n° 0802819 et “Platinum” n° 0802820
PORTANT EXTENSION TEMPORAIRE DES GARANTIES

Par dérogation à l'exclusion générale des conséquences des épidémies figurant au contrat, les conditions de couverture sont modifiées comme suit à compter de la prise d'effet du présent avenant :

ARTICLE 1. DEFINITION DE LA TERRITORIALITE

A l'article Territorialité, il est ajouté l'exception suivante pour la mise en jeu des garanties :

« Les garanties sont accordées dans la Zone de couverture définie aux Conditions Générales

- **à l'exception des pays qui, à la date de réservation du voyage ou de souscription des garanties, sont déconseillés par le Ministère des Affaires Etrangères du pays de résidence de l'Assuré et/ou l'Organisation Mondiale de la Santé en raison de la Covid-19.**

ARTICLE 2. GARANTIE D'ASSURANCE ANNULATION DE BILLET D'AVION

Sont ajoutés à la garantie d'assurance annulation de billet d'avion, les faits générateurs suivants dès lors qu'ils sont directement liés à la Covid-19 :

- En cas de Maladie grave y compris lorsque l'Assuré ou tout autre Bénéficiaire figurant au bulletin d'inscription au voyage a contracté la Covid 19 avant le départ ;
- Lorsque l'Assuré est soumis à une obligation de mise en quarantaine ou à une mesure de confinement avant le départ ;
- Si le Membre de la famille de l'Assuré chez qui il devait résider durant son séjour est mis en quarantaine ;
- Au départ, si l'accès à l'embarquement est refusé à l'Assuré à la suite d'un contrôle thermique (ou autre contrôle sanitaire) mis en place par les autorités ou le transporteur, la prise en charge est limitée aux prestations non remboursables dans la limite des montants fixés au tableau des garanties (à l'exclusion du billet de transport pour lequel l'accès a été refusé à l'Assuré).

Sont ajoutées à la garantie d'assurance annulation de Billet d'Avion, les **exclusions spécifiques suivantes** :

« **Les exclusions communes à toutes les garanties s'appliquent. En outre, sont également exclus :**

- ✘ **L'annulation liée à des restrictions de voyage résultant directement d'une déclaration de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé ou d'un événement connu au moment de l'achat du séjour,**
- ✘ **L'annulation liée à une Maladie sans justificatif médical émis par un médecin,**
- ✘ **Le remboursement de tout ou partie du voyage ayant fait l'objet ou pouvant faire l'objet d'un remboursement total ou partiel de la part de l'organisateur du voyage, du tour opérateur, compagnie de transport ou établissement bancaire auprès duquel l'Assuré détient une carte de crédit, et ce, quel que soit le mode de remboursement (virement, cash, à-valoir, voucher...).**
- ✘ **les circonstances connues de l'Assuré avant son inscription au voyage ou la souscription de son contrat d'assurance pour lesquelles il pouvait raisonnablement s'attendre à une annulation de son voyage ;**
- ✘ **Toutes circonstances autres que celles listées dans ce qui est couvert au titre de la garantie. »**

ARTICLE 3. GARANTIES D'ASSISTANCE MEDICALE ET D'ASSURANCE FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Les garanties d'assistance médicale et d'assurance des frais médicaux à l'Etranger s'appliquent également lorsque l'Assuré a contracté la Covid-19 lors de son voyage dans les termes et conditions prévus au Contrat.

Par ailleurs, les garanties suivantes sont ainsi modifiées :

3.01 GARANTIE FRAIS DE SEJOUR SUPPLEMENTAIRES

Il est ajouté à la garantie frais de séjour supplémentaires, les faits générateurs suivants :

« Cette garantie est également acquise si l'Assuré, du fait de la Covid-19 :

- est soumis à une obligation de quarantaine dans le pays de destination ;
- ne peut utiliser le titre de transport initialement prévu en raison de mesures de confinement prises par les Autorités publiques de l'Etat de destination ou d'impossibilité d'utiliser son titre de transport retour en raison de troubles dans les transports public et/ ou privée de voyageurs dues à des raisons sanitaires. »

3.02 GARANTIE RETOUR ANTICIPE

Il est ajouté à la garantie Retour anticipé, le fait générateur suivant :

« La demande officielle et expresse du gouvernement du pays de l'Assuré de rentrer en urgence dans son pays de résidence directement consécutive à l'épidémie de Covid-19. Cet événement est limité à un **remboursement maximum de 1 000 € par Assuré** pour l'achat d'un nouveau billet ou la modification du billet de l'Assuré sur présentation du billet retour initial non utilisé. En l'absence de trafic aérien, AXA Assistance ne pourra être tenue pour responsable de l'impossibilité du retour. »

ARTICLE 4. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Est ajoutée à la clause exclusions communes à toutes les garanties, l'**exclusion commune suivante** :

✘ les voyages entrepris lorsque le Ministère des affaires étrangères du pays de domicile de l'Assuré déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour



SCHENGEN STEP

CONDITIONS GENERALES

Quel Contrat ai-je souscrit ?

Le présent Contrat **SCHENGEN STEP** est un Contrat présenté et géré par :

Insurté, société à responsabilité limitée unipersonnelle au capital de 10 000 euros, immatriculée au RCS de Caen sous le n°523 065 860 dont le siège social est situé 5 Ter Rue du Magasin à Poudre – 14000 Caen, Courtier en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 10 056 187 (www.orias.fr), ci-après dénommé « **Insurté** ».

Le Contrat est assuré par :

INTER PARTNER ASSISTANCE, Société anonyme de droit belge au capital de 61 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon, représentée par Monsieur Frédéric DUHAMEL, Directeur commercial, dûment habilité à l'effet des présentes,

INTER PARTNER Assistance, société du groupe AXA Assistance, est désignée « AXA Assistance » dans le cadre de ce Contrat. Inter Partner Assistance (AXA Assistance), est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnb.be).

La succursale française d'INTER PARTNER Assistance et Insurté sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 (France).

Le Contrat est constitué des présentes Conditions Générales, complété du Bulletin de souscription. Il est rédigé en langue française et est régi par le Code des assurances français.

Quels déplacements sont couverts ?

- a) Les garanties du Contrat SCHENGEN STEP s'appliquent aux Séjours privés ou professionnels effectués, pendant la durée de validité du Visa de l'Assuré, dans la Zone de couverture suivante : états de l'Espace Schengen (*y compris les zones d'outremer françaises : Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Wallis-et-Futuna, Polynésie Française, Nouvelle Calédonie, Terres*



australes et antarctiques Françaises, Clipperton), ainsi que Bulgarie, Chypre, Croatie, Irlande, Roumanie, Royaume-Uni.

b) Durée des Séjours couverte en fonction de la formule souscrite :

Formules Silver et Gold : Séjours privés ou professionnels d'une durée maximum de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans la Zone de couverture.

Formule Platinum : Séjours privés ou professionnels quel que soit le nombre d'entrées et de sorties sans que le nombre de jours passés dans la Zone de couverture ne dépasse cent-vingt (120) jours consécutifs.

Que dois-je faire en cas de sinistre ?

Pour les prestations d'assistance

Pour obtenir les prestations d'assistance garanties en cas de difficulté consécutive à un Evénement Garanti, l'Assuré doit contacter immédiatement AXA Assistance, par l'un des moyens suivants :

Par téléphone : + 33 (0)1 55 92 19 05

Par télécopie : + 33 (0)1 55 92 40 50

Seules les prestations d'assistance organisées par l'Assuré avec l'accord préalable d'AXA Assistance peuvent lui être remboursées, en envoyant les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant à :

AXA Assistance
Service Gestion des Règlements
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Pour les garanties d'assurances

Pour obtenir l'indemnisation prévue au titre des garanties d'assurance, l'Assuré doit déclarer le sinistre à AXA Assistance, par l'un des moyens suivants :

Par téléphone : + 33 (0)1 49 65 25 61

Par télécopie : + 33 (0)1 55 92 40 41

Par mail : gestion.assurances@axa-assistance.com

Par courrier recommandé avec avis de réception adressé à :

AXA Assistance
Service Gestion des Règlements
6, rue André Gide
92320 Châtillon

La déclaration doit se faire dans les 5 jours ouvrables, suivant la connaissance du sinistre. Passé ce délai, si AXA Assistance subit un quelconque préjudice du fait de la déclaration tardive par l'Assuré, ce dernier perd tout droit à indemnité.

Les remboursements en cas de sinistre ou dans le cadre de l'adhésion sont toujours en euros sur la base du taux de change en vigueur à la date du paiement. Les éventuels frais liés au change resteront à la charge de l'Assuré.



Article 1. Comment AXA Assistance intervient-elle pour aider l'Assuré ?

1.01 Secours primaires

AXA Assistance ne peut pas se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais relatifs à leur intervention, sauf mention contractuelle contraire.

1.02 Engagements d'AXA Assistance

AXA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens dont elle dispose pour mettre en œuvre les prestations et garanties du présent Contrat. AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que l'Assuré a subi à la suite d'un Événement garanti ayant nécessité l'intervention d'AXA Assistance.

1.03 Engagements de l'Assuré

L'Assuré s'engage à se conformer aux solutions préconisées et à fournir à AXA Assistance tout élément permettant de justifier le bien-fondé de sa demande.

1.04 Mise à disposition de titre de transport

Lorsqu'AXA Assistance est amenée à organiser et prendre en charge le transport de l'Assuré, ce dernier s'engage à :

- Soit réserver à AXA Assistance le droit d'utiliser son titre de transport initial,
- Soit réserver à AXA Assistance le remboursement qu'il a obtenu auprès de l'organisateur de séjour ou de l'émetteur du titre de transport.

Lorsqu'AXA Assistance organise et prend en charge un rapatriement, il se fait :

- Soit en avion classe économique,
- Soit en train première classe,
- Soit en taxi.



Synthèse des garanties

Comment AXA Assistance intervient pour aider l'Assuré ?

Page	Garanties	Silver 0802818	Gold 0802819	Platinum 0802820
	Rapatriement médical			
	Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger			
	Frais de séjours supplémentaires			
	Visite d'un proche			
	Accompagnement des enfants mineurs			
	Retour anticipé			
	Rapatriement en cas de décès			
	Assurance de frais médicaux			
	Annulation Voyage "Zen Voyage"			
	Assurance Bagages			
	Frais de recherche et de secours			
	Organisation de services			
	Avance de caution pénale à l'étranger			
	Frais d'avocat à l'étranger			
	Informations et conseils médicaux			
	Transmission de messages urgents			
	Assistance en cas de perte ou de vol des papiers à l'étranger			



TABLE DES MATIERES

QUEL CONTRAT AI-JE SOUSCRIT ?	1
QUELS DEPLACEMENTS SONT COUVERTS ?	1
QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?	2
Pour les prestations d'assistance	2
Pour les garanties d'assurances	2
ARTICLE 1. COMMENT AXA ASSISTANCE INTERVIENT-ELLE POUR AIDER L'ASSURE ?	3
1.01 Secours primaires	3
1.02 Engagements d'AXA Assistance	3
1.03 Engagements de l'Assuré	3
1.04 Mise à disposition de titre de transport	3
SYNTHESE DES GARANTIES	4
COMMENT AXA ASSISTANCE INTERVIENT POUR AIDER L'ASSURE ?	4
ARTICLE 2. LEXIQUE	6
ARTICLE 3. OU L'ASSURE EST-IL COUVERT ?	9
ARTICLE 4. DEFINITION DES GARANTIES D'ASSISTANCE MEDICALE	9
4.01 Rapatriement médical	9
4.02 Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger	9
4.03 Frais de séjour supplémentaires	9
4.04 Visite d'un proche	10
4.05 Accompagnement des enfants mineurs	10
4.06 Retour anticipé	10
4.07 Rapatriement en cas de décès	10
4.08 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale	11
ARTICLE 5. GARANTIE D'ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER	11
5.01 Avance de caution pénale	11
5.02 Frais d'avocat	12
ARTICLE 6. ASSURANCE DE FRAIS MEDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER	12
6.01 Objet de la garantie	12
6.02 Conditions et montant de la garantie	12
6.03 Exclusions spécifiques aux frais médicaux et chirurgicaux	13
6.04 Modalités d'application	13
6.05 Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger	14
ARTICLE 7. ASSURANCE FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS	14
7.01 Objet de la garantie	14
7.02 Avance de frais de recherche et de secours	14
7.03 Effet et durée de la garantie	14
7.04 Plafonds de la garantie	14
7.05 Procédure de déclaration	14
7.06 Exclusions spécifiques à la garantie	15
7.07 Remboursement	15
ARTICLE 8. SERVICES D'INFORMATIONS/CONSEILS ET PRESTATIONS DIVERSES	15
8.01 Informations et conseils médicaux	15
8.02 Transmission de messages urgents	16
8.03 Assistance en cas de perte ou de vol de papiers à l'étranger	16
ARTICLE 9. ASSURANCE « ANNULATION » DE BILLET D'AVION	16
9.01 Date d'effet et durée de la garantie	16
9.02 Personnes et événements garantis par cette assurance	16
9.03 Exclusions applicables	16
9.04 Procédure de déclaration de sinistre	17
9.05 Remboursement	17
ARTICLE 10. ASSURANCE BAGAGES	18



10.01	Définitions spécifiques	18
10.02	Objet de la garantie	18
10.03	Conditions d'application de la garantie	18
10.04	Effet et durée	18
10.05	Montant de l'indemnité et plafonds de la garantie	18
10.06	Exclusions spécifiques	19
10.07	Procédure de déclaration de sinistre	20
10.08	Récupération des Bagages volés ou perdus	21
10.09	Indemnité	21
ARTICLE 11.	ORGANISATION DE SERVICES	21
ARTICLE 12.	EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES	22
ARTICLE 13.	VIE DU CONTRAT	23
13.01	Durée du contrat et tacite reconduction	23
13.02	Date de souscription du contrat	23
13.03	Date d'effet et de fin des garanties et du contrat	23
13.04	Faculté de renonciation	23
13.05	Modification de la souscription	24
13.06	Cessation de la souscription	24
13.07	Paiement de la prime	24
13.08	Révision de la prime	25
ARTICLE 14.	DISPOSITIONS DIVERSES	25
14.01	Compétence judiciaire	25
14.02	Sanction en cas de fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle	25
14.03	Protection des données personnelles	25
14.04	Prescription	26
14.05	Pluralité d'assurances	28
14.06	Subrogation dans les droits et actions de l'Assuré	28
14.07	Réclamations et médiation	28

Article 2. Lexique

Dans les présentes Conditions Générales, les mots ou expressions commençant par une majuscule, auront la signification qui suit :

ASSURE

La personne physique nommément désignée sur le Bulletin de souscription.

ATTEINTE CORPORELLE GRAVE

Accident corporel ou maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie de l'Assuré ou d'engendrer, à brève échéance, une aggravation majeure de l'état de santé de l'Assuré si des soins adéquats ne lui 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 la volonté de l'Assuré.

Par maladie, on entend toute altération soudaine et imprévisible de la santé de l'Assuré constatée par une autorité médicale.

AUTORITE MEDICALE

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où se trouve l'Assuré.

AXA ASSISTANCE

INTER PARTNER Assistance Succursale pour la France, telle que définie en préambule de ce Contrat.



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 GENERALES

Les présentes Conditions Générales listent les prestations et garanties dont l'Assuré bénéficie ainsi que leurs modalités de mise en œuvre. Seules les prestations et garanties figurant sur le Bulletin de souscription sont acquises à l'Assuré.

BULLETIN DE SOUSCRIPTION

Le Bulletin de souscription propre à chaque Souscripteur liste les Assurés (**dans la limite de 10 personnes maximum**) et les informations relatives au séjour garanti (date de début et de fin d'effet, Zone de couverture, montant total du séjour) ainsi que la formule et les options souscrites.

CONTRAT

Le Contrat d'assurance élaboré par AXA Assistance comprenant les Conditions Générales et le Bulletin de souscription.

DOMICILE

Lieu de la résidence principale et habituelle de l'Assuré. Il est impérativement situé soit dans un pays de la Zone E, soit dans un pays de la Zone M, et **en dehors de la Zone de Couverture**.

DUREE DU SEJOUR

Formules Silver et Gold : le séjour, objet des garanties du présent contrat, ne peut excéder la durée de validité du Visa de l'Assuré et au **maximum quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs**.

Formule Platinum : les séjours, objet des garanties du présent contrat, ne peuvent excéder la durée de validité du Visa de l'Assuré et au **maximum cent-vingt (120) jours consécutifs**.

EQUIPE MEDICALE

Structure d'assistance médicale d'AXA Assistance.

ESPACE SCHENGEN

Espace de libre circulation des personnes entre les États signataires des accords de Schengen (Traité d'Amsterdam, 1999), les territoires d'Outre-mer de la France, et les États qui en appliquent les dispositions sans en être signataires (les Principautés d'Andorre et de Monaco).

ETRANGER

Tous pays situé **en dehors du pays de Domicile** et dans la Zone de couverture.

FRAIS DE SEJOUR

Frais d'hôtels, petits déjeuners compris, et de taxi nécessaires à la mise en œuvre des prestations qu'AXA Assistance organise et prend en charge au titre du présent contrat. Toute solution de logement provisoire qu'AXA Assistance n'aurait pas organisée ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

FRANCE

France métropolitaine.

FRANCHISE

Part des dommages qui restent à la charge de l'Assuré.

HOSPITALISATION D'URGENCE



Séjour imprévu et ne pouvant être reporté, 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 grave.

MALADIE CHRONIQUE

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

MEMBRES DE LA FAMILLE

Conjoint de droit ou de fait de l'Assuré ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ses ascendants ou descendants ou ceux de son conjoint, ses beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ou ceux de son conjoint.

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

PROCHE

Personne physique désignée par l'Assuré ou un de ses ayants droit. Il doit être domicilié dans le même pays que l'Assuré.

SEJOUR

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 qui a souscrit le contrat SCHENGEN STEP, désignée comme telle sur le Bulletin de souscription et qui s'engage à régler la prime d'assurance.

STRUCTURE MEDICALE

Structure publique ou privée adaptée à chaque cas particulier et définie par l'Equipe médicale d'AXA Assistance.

TITRE DE TRANSPORT

Dans le cadre des transports publics de voyageurs, il désigne le document qui permet à l'Assuré de justifier du paiement du transport.

ZONES GEOGRAPHIQUES

La zone géographique correspond à la zone dans laquelle l'assuré a son domicile, elle est précisée sur le Bulletin de Souscription.

Les Zones géographiques sont définies de la façon suivante :

- La **zone (E)** désigne Albanie, Kosovo, Algérie, Égypte, Jordanie, Liban, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Israël, Macédoine, Maroc, Moldavie, Monténégro, Serbie, Tunisie, Turquie, Ukraine.
- La **zone (M)** désigne le **Monde entier en dehors des pays compris dans la Zone de couverture.**

ZONE DE COUVERTURE

La zone géographique définie à l'article 3 dans laquelle l'Assuré se déplace et précisée sur le Bulletin de Souscription.



Article 3. Où l'Assuré est-il couvert ?

L'Assuré est couvert pendant la durée du séjour, dans la limite de la période de validité du Visa, dans les conditions ci-dessous.

Les garanties s'exercent dans la Zone de couverture suivante : états de l'Espace Schengen (y compris les zones d'outremer françaises : Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Wallis-et-Futuna, Polynésie Française, Nouvelle Calédonie, Terres australes et antarctiques Françaises, Clipperton), ainsi que Bulgarie, Chypre, Croatie, Irlande, Roumanie, Royaume-Uni :

Sauf la garantie suivante qui s'exerce dans la Zone géographique de l'Assuré :

- L'assurance annulation voyage,

Article 4. Définition des garanties d'assistance médicale

Les garanties d'assistance 4.01 à 4.08 sont acquises à l'Assuré s'il se trouve en difficulté à la suite d'une atteinte corporelle ou du décès d'un ou plusieurs assuré[s].

4.01 Rapatriement médical

L'équipe médicale d'AXA Assistance contacte les médecins traitants sur place et prend les décisions les plus adaptées à l'état de santé de l'Assuré en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si l'équipe médicale d'AXA Assistance recommande le rapatriement de l'Assuré vers une structure médicale ou son domicile, AXA Assistance organise et prend en charge sa réalisation.

Si l'Assuré est hospitalisé dans une structure médicale hors du secteur hospitalier de son domicile, AXA Assistance organise et prend en charge son transfert à son 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 l'équipe médicale d'AXA Assistance.

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

4.02 Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger

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

4.03 Frais de séjour supplémentaires

Si l'Assuré est hospitalisé ou que l'équipe médicale d'AXA Assistance préconise une prolongation de son séjour sur place en raison de son état de santé, AXA Assistance organise et prend en charge ses frais de séjour supplémentaires.

La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue jusqu'à la date de son rapatriement **sans pouvoir excéder cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.**



Cette garantie est exclusive de la garantie « 4.04 Visite d'un proche ».

4.04 Visite d'un proche

Si l'Assuré est hospitalisé plus de trois (3) jours consécutifs (ou dès le 1er jour s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital est engagé), AXA Assistance organise et prend en charge le transport aller/retour et les frais de séjour sur place d'un membre de sa famille ou d'un de ses proches (2 titres de transport s'il s'agit d'un enfant mineur) afin qu'ils se rendent auprès de lui.

La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue jusqu'à la date du rapatriement de l'Assuré **sans pouvoir excéder cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.**

Cette garantie est exclusive de la garantie « 4.03 frais de séjour supplémentaires ».

4.05 Accompagnement des enfants mineurs

Si l'Assuré est hospitalisé ou rapatrié et en l'absence sur place d'un membre majeur de la famille pour garder les enfants mineurs assurés, AXA Assistance organise et prend en charge leur retour au domicile.

AXA Assistance prend 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.**

4.06 Retour anticipé

Si la présence de l'Assuré à son domicile est requise à la suite :

- Du décès ou de l'hospitalisation de plus de trois (3) jours dans son 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 sa famille, ou de leur tuteur,
- Des dommages graves survenus à sa résidence principale, exploitation agricole ou ses locaux professionnels, qui nécessitent sa présence sur place afin d'accomplir les mesures conservatoires nécessaires.

AXA Assistance organise et prend en charge :

- Soit son trajet retour et celui des membres assurés de sa famille qui voyagent avec lui,
- Soit son trajet aller et retour.

4.07 Rapatriement en cas de décès

AXA Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps de l'Assuré ou de ses cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans son pays de domicile.

AXA Assistance prend 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 du ressort d'AXA Assistance.

4.08 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, 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 n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son 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, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement,
- 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 son état de santé.

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

Les garanties 5.01 et 5.02 sont acquises à l'Assuré uniquement s'il a souscrit la Formule Gold ou Platinum.

Si l'Assuré fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de son 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, AXA Assistance s'engage à mettre en œuvre les prestations ci-après à son profit :

5.01 Avance de caution pénale

AXA Assistance procède 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 le libération de l'Assuré ou pour lui 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.

L'Assuré est tenu :

- De désigner AXA Assistance directement comme destinataire des fonds en cas de remboursement de la caution décidée par l'autorité judiciaire et, en cas de remboursement qui lui est directement adressé, de restituer à AXA Assistance 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 rembourser AXA Assistance dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de versement.

5.02 Frais d'avocat

AXA Assistance prend en charge les frais d'avocat **dans la limite de 3 000 € par assuré.**

Article 6. Assurance de frais médicaux d'urgence à l'étranger

6.01 Objet de la garantie

L'Assuré est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux d'urgence consécutifs à une atteinte corporelle survenue et constatée à l'étranger pendant la durée de validité des garanties, et restant à la charge de l'Assuré.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et/ou d'hospitalisation engagés, AXA Assistance rembourse l'Assuré de ces frais dans la limite du plafond garanti à condition qu'il communique à AXA Assistance :

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

Frais médicaux 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.

6.02 Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- 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 d'AXA Assistance matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à l'attention de l'Assuré ou à celle de toute personne agissant en son nom, dès lors que le bien-fondé de sa demande est constaté,
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, AXA Assistance doit être avisée de l'hospitalisation de l'Assuré dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation,
- L'Assuré doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par les services d'AXA Assistance,
- Dans tous les cas, le médecin qu'AXA Assistance missionnera doit pouvoir lui rendre visite et avoir libre accès à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques,
- La garantie cesse automatiquement à la date où AXA Assistance procédera à son rapatriement.



La prise en charge d'AXA Assistance se fait à concurrence de :

Formule souscrite	Plafond par assuré et par événement
Formule Silver	30 000 €
Formule Gold	50 000 €
Formule Platinum	100 000 €

AXA Assistance prend en charge les frais dentaires d'urgence à concurrence de 150 € par Assuré et par séjour. Dans tous les cas une franchise de 30 euros par Assuré est appliquée.

6.03 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 le pays de domicile de l'Assuré,
- 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.

6.04 Modalités d'application

L'Assuré doit adresser à AXA Assistance 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, l'Assuré devra joindre sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical d'AXA Assistance, les comptes rendus médicaux d'hospitalisation, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre document qu'AXA Assistance pourrait lui demander.

À défaut de fournir toutes ces pièces, AXA Assistance ne pourra procéder au remboursement.



6.05 Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger

En cas d'hospitalisation, et si l'Assuré ou l'un de ses ayants droit en fait la demande, AXA Assistance pourra avancer les frais d'hospitalisation pour son 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 » engageant l'Assuré sur les démarches à suivre.

Afin de préserver les droits ultérieurs d'AXA Assistance, cette dernière se réserve le droit de demander à l'Assuré ou à l'un de ses ayants droit soit une empreinte de carte bancaire, soit un chèque de caution.

L'Assuré s'engage à effectuer les démarches auprès des organismes de prévoyance dans les quinze (15) jours à compter de la réception des factures de frais médicaux qu'AXA Assistance lui a envoyées. Sans réponse de sa part dans un délai de trois (3) mois, AXA Assistance sera en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

Article 7. Assurance frais de recherche et de secours

7.01 Objet de la garantie

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

7.02 Avance de frais de recherche et de secours

AXA Assistance peut procéder à l'avance de ces frais pour le compte de l'Assuré, à concurrence des plafonds définis au paragraphe 7.04 « Plafond de garantie ».

7.03 Effet et durée de la garantie

La garantie prend effet à la date de départ (00H00) et cesse automatiquement ses effets à la date de retour (23h59) indiquées par le Souscripteur.

7.04 Plafonds de la garantie

La prise en charge d'AXA Assistance **ne peut excéder 5 000 € TTC par Assuré**. Toutefois, le **plafond maximum par évènement ne peut excéder 22 000 € TTC**.

7.05 Procédure de déclaration

(a) Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Les noms, prénoms et adresse de l'Assuré ;
- Le numéro de Contrat ;
- La date, les causes et les circonstances du sinistre ;

(b) Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation



AXA Assistance adresse à l'attention de l'Assuré ou à celle de l'un de ses ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra être retourné à AXA Assistance avec les factures originales acquittées des frais de recherche et de secours.

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

7.07 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. Le remboursement s'effectue en euros sur la base du taux de change en vigueur à la date du paiement.

Article 8. Services d'informations/conseils et prestations diverses

Les prestations suivantes sont acquises à l'Assuré uniquement s'il a souscrit la Formule Gold ou la Formule Platinum.

8.01 Informations et conseils médicaux

La structure médicale d'AXA Assistance peut communiquer à l'Assuré des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. AXA Assistance donne 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 la structure médicale d'AXA Assistance 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, AXA Assistance conseille à l'Assuré de consulter son médecin traitant.

8.02 Transmission de messages urgents

Si l'Assuré se trouve dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent et s'il en fait la demande, AXA Assistance se chargera de transmettre tout message aux membres de sa famille ou à ses proches et inversement.

8.03 Assistance en cas de perte ou de vol de papiers à l'étranger

En cas de vol ou de perte des papiers de l'Assuré, AXA Assistance peut fournir à l'Assuré des informations sur les points suivants :

- Procédure d'opposition et indication du numéro de téléphone des services d'opposition des différentes cartes que l'Assuré détient,
- Déclarations de perte ou vol (lieux où faire les déclarations),
- Aide au renouvellement (où se rendre, documents à fournir, adresses, délais d'obtention...).

AXA Assistance peut également prendre en charge un taxi, dans la limite de 100 €, pour que l'Assuré puisse se rendre à l'Ambassade ou au Consulat.

Article 9. Assurance « Annulation » de billet d'avion

9.01 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.

9.02 Personnes et événements garantis par cette assurance

Cette garantie couvre l'Assuré, son conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée à l'Assuré par un Pacs, un de ses ascendants ou descendants, frères ou sœurs, en cas d'Atteinte corporelle grave (y compris la rechute, l'aggravation subite d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription de la présente convention SCHENGEN STEP) ou en cas de décès.

9.03 Exclusions applicables.

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES LISTEES AU 9 CI-APRES, SONT EXCLUES :

- **LES ANNULATIONS CONSECUTIVES A DES ATTEINTES CORPORELLES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE PREMIERE CONSTATATION, D'UN TRAITEMENT, D'UNE RECHUTE OU D'UNE HOSPITALISATION ENTRE LA DATE DE RESERVATION DES TITRES DE TRANSPORT ET LA DATE DE SOUSCRIPTION AU PRESENT CONTRAT ;**



- **LES PATHOLOGIES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE HOSPITALISATION DANS LES 30 JOURS PRECEDANT LA RESERVATION DES TITRES DE TRANSPORT.**

9.04 Procédure de déclaration de sinistre

a) Eléments nécessaires à la déclaration

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom(s), prénom(s) et adresse de l'Assuré;
- le numéro du Contrat ;
- le motif précis de la demande d'annulation (Maladie, Accident corporel, etc.) ;
- le nom de l'organisateur du voyage s'il y a lieu.

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

b) Eléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

AXA Assistance adresse à l'attention de l'Assuré ou à celle de l'un de ses ayants droit, le dossier à constituer.

L'Assuré devra retourner ce dossier complété à AXA Assistance 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 :

- L'original de la facture acquittée des frais d'annulation ;
- les originaux des titres de transport.

Si le motif de cette annulation est une Atteinte corporelle, l'Assuré ou l'un de ses ayants droit, doit communiquer dans les 10 jours suivant le sinistre, **sous pli confidentiel au Directeur Médical d'AXA Assistance**, 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 soumettre l'Assuré, aux frais d'AXA Assistance, à un contrôle médical. La demande lui sera adressée par lettre recommandée avec avis de réception.

AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

9.05 Remboursement

Les frais d'annulation correspondent au montant du prix du Séjour conservé par le voyageur 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.

L'Assuré ou l'un de ses ayants droit, est destinataire du remboursement des Frais d'annulation dans les conditions et limites suivantes :

- **Une franchise de 50 € par Assuré est appliquée.**
- **Les frais d'annulation du voyage sont pris en en charge à concurrence de 6.000 € maximum par assuré dans la limite de 30.000 € par évènement.**



Article 10. Assurance bagages

10.01 Définitions spécifiques

Bagages : désigne les sacs de voyage, les valises et leur contenu.

Les Objets précieux suivants sont assimilés aux Bagages : les bijoux, les fourrures, argenterie, orfèvrerie en métal précieux et tout appareil photographique, radiophonique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires.

10.02 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet d'indemniser l'Assuré du préjudice matériel qui résulte de la perte des Bagages de l'Assuré par le transporteur, de leur vol ou de leur destruction totale ou partielle.

Cette garantie a pour objet de rembourser les frais de première nécessité en cas de retard de livraison des Bagages supérieur à 24 heures sur le trajet aller.

10.03 Conditions d'application de la garantie

En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les Bagages soient sous la surveillance directe de l'Assuré, remisés dans une consigne fermée à clé ou placés dans un coffre sous la garde d'un hôtelier.

En cas de perte ou de destruction /de retard de livraison par le transporteur, la garantie est acquise pour autant que les Bagages soient enregistrés auprès du transporteur.

10.04 Effet et durée

La garantie prend effet à la date de départ de l'Assuré et cesse automatiquement ses effets au moment du retour de l'Assuré à son Domicile.

Les dates de départ (00h00) et de retour (23h59) de voyage sont celles indiquées sur les Titres de transport.

10.05 Montant de l'indemnité et plafonds de la garantie

(A) Assurance « Perte, vol, destruction, détérioration Bagages »

Calcul de l'indemnité

Le montant de l'indemnisation de l'Assuré est calculé :

- En cas de vol, de perte par le transporteur ou de destruction totale des Bagages de l'Assuré : sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite ;
- En cas de destruction partielle des Bagages de l'Assuré, sur la base du coût de la réparation dans la limite de la valeur de remplacement, vétusté déduite.

Plafonds de la garantie



L'Assuré est indemnisé à concurrence des plafonds suivants :

	Plafonds
Vol, destruction ou perte des Bagages	1 000 € TTC par Assuré et 10 000 € TTC par évènement
Objets précieux	50 % de la somme assurée
Franchise	30 € par dossier pour les Bagages

(B) Assurance « Retard de livraison de bagages » :

L'Assuré est indemnisé à concurrence des plafonds suivants, quel que soit le nombre de Bagages :

	Plafonds
Retard de livraison supérieur à 24h	152 € TTC par Assuré 762 € TTC par évènement

10.06 Exclusions spécifiques

Les exclusions générales du présent contrat sont applicables.

En outre, sont exclus :

- Les effets vestimentaires que l'Assuré porte sur lui lors de la survenance du sinistre, les objets ou vêtements dérobés isolément, ainsi que les autoradios ;
- Les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, billets de séjour, documents manuscrits, papiers d'affaires, passeports et autre pièces d'identité ;
- Les parfums, denrées périssables et d'une manière générale la nourriture ;
- Les perles fines, pierres précieuses ou semi-précieuses, lorsqu'elles ne sont pas montées en bijoux ;
- Tableaux, objets d'arts ;
- Les prothèses de toute nature, les lunettes et verres de contact ;
- Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité d'un tiers tels que dépositaires hôteliers ;
- Les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant pas les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé ;
- Les vols de toute nature ou destructions dans des hangars, bateaux, tentes, caravanes auvents ou avancées de caravanes, remorques ;



- Les vols commis sans effraction dans tout véhicule non fermé à clé et non clos et commis entre 21 heures et 7 heures ;
- Les vols, ou destructions de Bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ;
- La destruction due à l'usure normale ou naturelle ;
- La destruction résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des Bagages ;
- La détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches ;
- La destruction des objets fragiles tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites ; plâtres, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbre et tous objets similaires ;
- La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

10.07 Procédure de déclaration de sinistre

La déclaration doit se faire dans les cinq (5) jours ouvrables ou dans les deux (2) jours ouvrables en cas de vol suivant la connaissance du sinistre. Passé ce délai, si AXA Assistance subit un quelconque préjudice du fait d'une déclaration tardive, l'Assuré perdra tout droit à indemnité.

(A) Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Les noms, prénoms et adresse de l'Assuré ;
- Le numéro du contrat ;
- La date, la cause et les circonstances du vol, de la perte ou de la destruction, du retard de livraison des Bagages.

(B) Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

AXA Assistance adresse à l'attention de l'Assuré, ou à l'un de ses ayants droit, le dossier d'indemnisation à constituer. Il devra être retourné à AXA Assistance complété en joignant une copie du Contrat et les documents permettant de justifier l'existence des Bagages volés, perdus ou détérioré, ainsi que leur valeur (facture, etc.), le retard dans la livraison des Bagages :

En cas de vol des Bagages : le récépissé du dépôt de plainte ou de déclaration de vol établi par les autorités locales compétentes et effectué dans les **48 heures suivant le sinistre**.

En cas de perte des Bagages : l'original du constat des irrégularités faites auprès du transporteur.

En cas de détérioration des Bagages : l'original du constat d'avaries fait auprès du transporteur.

En cas de retard dans la livraison des Bagages :

- Le ticket d'enregistrement des Bagages livrés avec retard par le transporteur ;



- L'original du constat des irrégularités faites auprès du transporteur ;
- L'original du justificatif de la livraison tardive.

10.08 Récupération des Bagages volés ou perdus

L'Assuré doit aviser immédiatement AXA Assistance de la récupération de tout ou partie des Bagages volés ou perdus.

Sil la récupération a lieu :

- **Avant le paiement de l'indemnité**, l'Assuré doit reprendre possession desdits Bagages. L'indemnisation se limite aux détériorations éventuelles et au remboursement des frais engagés pour récupérer lesdits Bagages ;
- **Après le paiement de l'indemnité**, l'Assuré a trente (30) jours à compter de la récupération pour choisir entre la reprise et le délaissement de tout ou partie des Bagages retrouvés. Passé ce délai, les Bagages deviendront la propriété d'AXA Assistance.

Si l'Assuré reprend les Bagages, AXA Assistance révisé le montant de l'indemnité en fonction de leur valeur au jour de la récupération et l'Assuré devra restituer à AXA Assistance l'éventuel excédent d'indemnité perçu.

10.09 Indemnité

Le remboursement est adressé directement à l'Assuré ou à ses ayants droit ou à toute personne (sous réserve des règles applicables en matière de lutte contre le blanchiment) si l'Assuré en fait la demande à l'écrit.

Article 11. Organisation de services

Si l'Assuré formule une demande d'assistance en dehors du cadre défini dans la convention souscrite, AXA Assistance peut procéder à l'organisation de services 7 jours sur 7 et 24 h sur 24, en utilisant sa logistique.

- Une estimation du coût des services sollicités est soumise par écrit à l'Assuré avant toute intervention ;
- Les services ne sont organisés qu'après réception de l'accord écrit de l'Assuré de payer le montant des prestations organisées.

Afin de préserver ses droits ultérieurs, AXA Assistance demandera préalablement à toute organisation une garantie financière d'un montant équivalent aux prestations dont l'organisation est sollicitée :

- soit par débit de votre carte bancaire ;
- soit une empreinte de votre carte bancaire ;
- soit un chèque de caution ;
- soit une reconnaissance de dette.



Article 12. Exclusions communes à toutes les garanties

OUTRE LES EVENTUELLES EXCLUSIONS SPECIFIQUES PRECITEES, SONT EXCLUS :

- LES FRAIS COURANTS TELS QUE REPAS OU BOISSONS QUE L'ASSURE AURAIT NORMALEMENT SUPPORTES PENDANT SON SEJOUR,
- LES FRAIS DE TRANSPORTS, D'HEBERGEMENTS INITIALEMENT PREVUS POUR SON SEJOUR,
- LE COUT DES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES, EXCEPTES CELLES REALISEES DANS LE CADRE DE LA MISE EN PLACE DES GARANTIES D'ASSISTANCE DE CE CONTRAT.

DE PLUS, NE POURRONT DONNER LIEU A L'INTERVENTION D'AXA ASSISTANCE, NI FAIRE L'OBJET D'UNE INDEMNISATION A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT TOUTES CONSEQUENCES

:

- DE L'USAGE ABUSIF D'ALCOOL (TAUX D'ALCOOLEMIE CONSTATE SUPERIEUR AU TAUX FIXE PAR LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR), DE L'USAGE OU DE L'ABSORPTION DE MEDICAMENTS, DROGUES OU STUPEFIANTS NON PRESCRITS MEDICALEMENT,
- D'UN ACTE INTENTIONNEL OU D'UNE FAUTE DOLOSIVE DE LA PART DE L'ASSURE,
- DES FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS RESULTANT DE L'INOBSERVATION DES REGLES DE PRUDENCE EDICTEES PAR LES EXPLOITANTS DU SITE ET/OU DES DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES REGISSANT L'ACTIVITE QUE L'ASSURE PRATIQUE,
- DES DOMMAGES QUE L'ASSURE A CAUSES OU SUBIS LORSQU'IL PRATIQUE LES SPORTS SUIVANTS : BOBSLEIGH, ALPINISME OU VARAPPE,
- DE LA PARTICIPATION DE L'ASSURE EN TANT QUE CONCURRENT A TOUTE EPREUVE SPORTIVE DE COMPETITION OU A DES EPREUVES D'ENDURANCE OU DE VITESSE ET A LEURS ESSAIS PREPARATOIRES, A BORD DE TOUT ENGIN DE LOCOMOTION TERRESTRE OU AERIENNE (A MOTEUR OU NON) AINSI QUE LA PRATIQUE DES SPORTS DE NEIGE OU DE GLACE A UN TITRE NON AMATEUR,
- DU NON-RESPECT DES REGLES DE SECURITE RECONNUES LIEES A LA PRATIQUE DE TOUTE ACTIVITE SPORTIVE DE LOISIRS,
- D'EXPLOSION D'ENGINS ET D'EFFETS NUCLEAIRES RADIOACTIFS,
- D'INTERDICTIONS OFFICIELLES, DE SAISIES OU DE CONTRAINTES PAR LA FORCE PUBLIQUE,
- LA GUERRE CIVILE OU ETRANGERE DECLAREE OU NON,
- LA MOBILISATION GENERALE,
- TOUTE REQUISITION DES HOMMES ET/OU DU MATERIEL PAR LES AUTORITES,
- TOUT CONFLIT SOCIAL TEL QUE GREVE, EMEUTE, MOUVEMENT POPULAIRE,
- TOUTE RESTRICTION A LA LIBRE CIRCULATION DES BIENS ET DES PERSONNES,
- LES CATACLYSMES NATURELS,
- LES EPIDEMIES, TOUT RISQUE INFECTIEUX OU CHIMIQUE,
- TOUS LES CAS DE FORCE MAJEURE.



Article 13. Vie du Contrat

13.01 Durée du contrat et tacite reconduction

Formules Silver et Gold : le contrat est conclu pour la durée de validité du visa de l'Assuré, sans pouvoir excéder quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs.

Formule Platinum : le contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de souscription définie ci-dessous et se reconduit par périodes successives d'un (1) an.

Le contrat prend effet selon les modalités définies à l'Article 10.03.

13.02 Date de souscription du contrat

Le contrat doit être souscrit avant l'arrivée de l'Assuré dans la Zone de couverture.

13.03 Date d'effet et de fin des garanties et du contrat

Les garanties d'assistance médicale prennent effet à l'arrivée de l'Assuré dans un état de la Zone de couverture stipulée au 3, sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, et cessent dès son départ de la Zone de couverture et au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée sur le Bulletin de souscription.

Les autres garanties prennent effet à 0 h 00, le jour de départ indiqué sur le Bulletin d'inscription au séjour, et au plus tôt, le lendemain à 12 h du paiement effectif de la prime et elles cessent le jour du retour indiqué sur le Bulletin de souscription.

13.04 Faculté de renonciation

Le souscripteur, personne physique, qui conclut à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance, est informé qu'il dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer et ce, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité. Ce délai commence à courir soit à compter du jour de la signature du Bulletin de souscription, soit à compter du jour où le souscripteur reçoit les Conditions générales et les informations conformément à l'article L.120-20-11 du code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à la première.

Le souscripteur est informé que le Contrat ne peut pas recevoir commencement d'exécution avant l'arrivée du terme de ce délai sans son accord.

Le souscripteur qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées peut utiliser le modèle suivant, dument complété par ses soins :

« Je soussigné, (M./Mme, nom, prénom, adresse), déclare renoncer, à ma souscription n° XXXXX, relative au contrat d'assurance SCHENGEN STEP souscrit le [date], par l'intermédiaire d'Insurté. J'atteste que ce contrat d'assurance n'a pas été utilisé auprès des autorités pour une demande de visa non refusée. Le (date). Signature. »

L'exercice de ce droit à renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception du mail à contact@vti.travel



AXA Assistance rembourse au souscripteur l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception du mail. À compter de l'envoi de ce mail, la souscription et les garanties prennent fin.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à AXA Assistance si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

13.05 Modification de la souscription

Le souscripteur peut modifier la formule choisie, sous réserve d'en informer :

contact@vti.travel

la mise en œuvre des garanties de la nouvelle option étant subordonnée au paiement de la prime correspondante dès lors que cette modification engendre un ajout de garanties.

13.06 Cessation de la souscription

La souscription et les garanties cessent :

- En cas de dénonciation par le Souscripteur adressée par mail à contact@vti.travel suivant un préavis de quinze (15) jours avant la date d'échéance annuelle, lorsque le Contrat est à tacite reconduction ;
- A l'issue du contrat selon la date de fin indiquée sur le bulletin de souscription pour les durées fermes,
- En cas de résiliation par le souscripteur notifiée à l'assureur par mail à contact@vti.travel. Cette résiliation peut intervenir à tout moment au-delà de la première année d'assurance. Tout mois commencé est dû en intégralité,
- En cas de refus par le souscripteur d'accepter la révision de la prime proposée par l'assureur, exprimé par mail sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours,
- En cas de décès du souscripteur, ses ayants droits doivent en informer AXA Assistance par mail. à contact@vti.travel. La souscription cesse à la date de décès du souscripteur,
- En cas d'exercice, par le souscripteur, de son droit à renonciation, à la date d'envoi du mail,
- En cas de non-paiement de la prime, en application des dispositions de l'article L 113-3 du Code des assurances,
- En cas de refus de visa initial du souscripteur et sur présentation du justificatif,
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

13.07 Paiement de la prime

AXA Assistance donne mandat à Insurté qui l'accepte, pour percevoir, pour son compte, le montant des primes dues par le Souscripteur, en assurer le recouvrement, et procéder à la résiliation du Contrat d'Assistance SCHENGEN STEP en cas d'impayés non régularisés.

- Le bulletin de souscription vaut notification préalable de prélèvement.
- Le souscripteur doit s'assurer de l'approvisionnement de son compte bancaire et s'engage à informer Insurté de toute modification de ses coordonnées bancaires (échéance, numéro, banque,...),



- Toute contestation ou annulation abusive d'un prélèvement est susceptible d'engager la responsabilité du souscripteur et de générer à sa charge des frais de mise en demeure liés à l'action en paiement.
- Tout incident de paiement de la cotisation entraînera l'application d'une pénalité de 15 € pour frais de dossier.

13.08 Révision de la prime

AXA Assistance doit informer le souscripteur trois (3) mois avant la date d'échéance du contrat de toute révision de la prime. Le souscripteur peut refuser cette révision et résilier sa souscription dans les conditions prévues à l'article 13.06 Cessation de la souscription.

Article 14. Dispositions diverses

14.01 Compétence judiciaire

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

14.02 Sanction en cas de fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du souscripteur l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnités ou nullité de la souscription au contrat SCHENGEN STEP (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 du souscripteur l'expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante : la nullité de la souscription au présent contrat SCHENGEN STEP, les primes payées demeurant alors acquises à AXA Assistance.

14.03 Protection des données personnelles

Les informations personnelles concernant le Souscripteur (ci-après les « Données ») sont collectées, utilisées et conservées d'une part par AXA Assistance pour l'exécution du contrat, agissant en qualité de responsable de traitement, pour l'exécution du Contrat, et collectées, utilisées et conservées par INSURTE pour la passation et la gestion du Contrat.

Elles seront traitées conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, et conformément à la politique de protection des données personnelles d'AXA Assistance, accessibles sur son site internet « axa-assistance.fr » ou sous format papier, sur demande.

Dans le cadre de leurs activités, AXA Assistance et Insurté pourront :

- a. Transmettre les données personnelles relatives au Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes pouvant intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier d'assistance, fournir les prestations qui sont dues au titre du Contrat, notamment aux fins de procéder aux paiements, de prévenir la fraude, et de transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet.



- b. Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques des Assurés dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus.
- c. Procéder à des études statistiques et actuarielles et à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter les produits aux besoins du marché.
- d. Obtenir et conserver tout document, notamment des photographies du bien assuré, nécessaires à l'exécution du Contrat; et
- e. Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'assistance et autres communications relatives au service clients.

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. Si le Souscripteur 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 au :

Délégué à la Protection des données

AXA Assistance

6, rue André Gide - 92320 Châtillon

Pour toute utilisation des données personnelles à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera le consentement du Souscripteur. Le Souscripteur peut à tout moment revenir sur son consentement.

En souscrivant au présent Contrat et en utilisant les services d'AXA Assistance, le Souscripteur reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel. Dans le cas où le Souscripteur fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, il s'engage à les informer de l'utilisation de ses données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité prévue sur le site internet d'AXA Assistance.

Le Souscripteur 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 susvisée) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si le Souscripteur souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes (opposition, rectification, suppression) concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données

AXA Assistance

6, rue André Gide - 92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

L'intégralité de la politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

14.04 Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.



Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de 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 (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visée ci-après:

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de la saisine de la juridiction est annulé par le fait d'un vice de procédure ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ;

La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visées ci-après:

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

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



14.05 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.

14.06 Subrogation dans les droits et actions de l'Assuré

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions de l'Assuré contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché l'intervention et/ou leur indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des indemnités réglées en exécution du contrat.

14.07 Réclamations et médiation

En cas de désaccord concernant la passation, la gestion ou l'exécution du Contrat, le Souscripteur peut s'adresser à :

INSURTE

contact@vti.travel

qui veillera à répondre dans les meilleurs délais.

En cas de réponse non satisfaisante à une réclamation du Souscripteur, ou en cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du Contrat, le Souscripteur peut s'adresser à :

AXA Assistance
Service Gestion Relation Clientèle
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » :

<http://www.axa-assistance.fr/contact>

Axa Assistance s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si le désaccord persiste, le Souscripteur peut faire appel au Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org>

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Souscripteur pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.



Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.