



## ASSURANCE MULTIRISQUES VACANCES “ADAR+”

### Notice d'Information du contrat collectif

#### QUELQUES CONSEILS

- ❑ Avant de partir dans un pays de l'Espace Economique Européen, munissez-vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par la Caisse Primaire d' Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié (e), afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux.
- ❑ Avant de partir à l'étranger, si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages
- ❑ Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- ❑ En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- ❑ De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- ❑ Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.
- ❑ **ATTENTION**  
Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.

#### I. GENERALITES

La présentation du présent contrat au sens des articles L 511-1 I et R 511-1 alinéa 1 du Code des Assurances est effectuée par le Cabinet ALBINET.

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais également des obligations. Il est régi par le Code des Assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

##### 1) DEFINITIONS

Au sens du présent contrat, on entend par :

##### **ACCIDENT (GRAVE)**

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

## **ANNULATION**

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie qui sont énumérés au titre FRAIS D'ANNULATION.

Si le contrat de location prévoit plusieurs familles, chacune est garantie pour sa part ; le contrat de location n'est pas annulé et dans ce cas, l'indemnité d'assurance porte sur la part arithmétique de la famille concernée. Il appartiendra au signataire du contrat de location de fournir à l'intermédiaire les noms des co-titulaires.

## **ASSUREUR/ASSISTEUR**

Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme "nous".  
Les prestations définies dans le présent contrat sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE.

## **CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS**

Ensemble des lois et règlements français qui régissent les rapports entre assureurs et assurés.

## **DIFFUSEURS**

Dans le présent contrat, sont considérés comme diffuseurs : Agences immobilières, Agences de voyage, Tours opérateurs ou de sites Internet dédiés à la location de courte durée.

## **DOMICILE**

On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle, et figurant sur votre déclaration d'impôt sur le revenu.

## **DROIT APPLICABLE**

Exclusivement le Droit Français.

## **ETRANGER**

Par "Etranger", on entend le monde entier à l'exception de votre pays d'origine et des pays exclus.

## **FRANCHISE**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

## **MALADIE**

Une altération de santé dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

## **MALADIE GRAVE**

Une altération de santé dûment constatée par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

## **PAYS D'ORIGINE**

Est considéré comme pays d'origine celui du domicile de l'Assuré.

## PRENEUR / ASSURE

Dans le présent contrat, sont considérés comme assurés, ci-après désignés par le terme "vous".  
Tout locataire, personne physique ou morale, français ou étranger, ayant conjointement loué en meublé un bien immobilier pour une courte durée, par l'intermédiaire de diffuseurs (tels que définis ci-avant) et adhéré au présent contrat.

### Ont la qualité d'assuré (ou preneur) :

- Le preneur, son conjoint de droit ou de fait (y compris concubin notoire ou lié par un PACS) ou toute autre personne désignée sur le bulletin d'inscription au présent contrat et qui bénéficie de ladite location.
- Ses ascendants ou descendants et/ou ceux de son conjoint ou ceux de la personne désignée sur le bulletin d'inscription au présent contrat et qui bénéficie de ladite location.
- Ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles;
- Son remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'inscription au séjour ;
- La personne chargée, pendant le séjour :
  - de la garde des enfants mineurs du preneur, sous réserve que son nom soit mentionné à la réservation du séjour ;
  - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que le preneur, qu'il en soit le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès l'inscription au séjour.

## SINISTRE

Événement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat.

## SOUSCRIPTEUR

Cabinet ALBINET, Société de Courtage d'Assurance, sous la marque commerciale ADAR +, SA au Capital 200 000 euros – RCS Paris B 582 136 289, au bénéfice des diffuseurs et de leurs clients ayant adhéré au présent contrat.

## 2) QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

**Prestations d'assistance et d'assurance** : Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

**Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, subissant des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique.**

## 3) QUELLE EST LA DUREE DE VOTRE CONTRAT ?

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par le propriétaire avec une durée maximale de **90 jours** consécutifs, à l'exception de :

- la garantie Annulation qui prend effet le jour de votre souscription du contrat, et expire le jour de votre départ en voyage,
- la prestation d'assistance « Informations voyage » qui prend effet le jour de la souscription du contrat afin que vous puissiez y avoir recours avant le jour de votre départ en voyage, et expire le jour de votre retour du voyage,
- la garantie « Non conformité du bien loué » qui prend effet le jour de votre souscription du contrat, et expire le lendemain du jour de prise de possession des lieux,
- La garantie « des Pertes Pécuniaires Directes résultant d'actes malhonnêtes ou frauduleux » qui prend effet le jour de la souscription du contrat et expire au plus tôt le jour de la découverte de la tromperie avant le début du séjour et au plus tard le jour de la prise de possession des lieux.

#### 4) QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez, soit à nous réserver le droit d'utiliser votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

#### 5) COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

##### 5.1 Vous avez besoin d'assistance :

**En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.**

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat.

##### Vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **+33 1 41 85 80 02**,  
télécopie : +33 1 41 85 85 71
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc ...) appuyant toute demande d'assistance.

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, ou une hospitalisation de jour, ou une hospitalisation ambulatoire dans les six mois précédant la demande d'assistance qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

##### 5.2 Vous souhaitez déclarer un sinistre couvert au titre d'une garantie d'assurance :

Dans les 5 jours ouvrés, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez compléter et signer la déclaration de sinistre jointe aux présentes dispositions générales et l'adresser à l'adresse suivante :

**CABINET ALBINET**  
5, Cité de Trévisse  
75009 PARIS  
claim@cabinetalbinet.fr

### 5.3 Fausses déclarations

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

### 6) QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que **guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aérien, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.**

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations en cas de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

### 7) QUELLES SONT LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES ?

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties sont consécutives à :

- une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,
- votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

### 8) COMMENT SONT EXPERTISES LES DOMMAGES MATERIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et contradictoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance ou toute autre autorité judiciaire de niveau équivalent du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

## **9) SUBROGATION**

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assistance et/ou d'assurance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L.122.12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagé en exécution du présent contrat.

## **10) GARANTIES D'ASSURANCE : DANS QUELS DELAIS SEREZ-VOUS INDEMNISE ?**

Concernant les garanties d'assurance, le règlement interviendra dans un délai de quinze jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

## **11) QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?**

En vertu des articles L114-1 et L114-2 du Code des Assurances, toute action concernant ce contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

## II. TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

Garanties	Montants maximums de garanties
<input checked="" type="checkbox"/> ANNULATION DE SEJOUR - Maladie, accident ou décès (y compris rechute de maladies antérieures et complication de l'état de grossesse) - Dommages matériels au domicile ou aux locaux professionnels - Licenciement économique de l'assuré ou de son conjoint - Annulation de l'accompagnant bénéficiaire	Acompte + solde dû, dans une limite de 15 000 €
<input checked="" type="checkbox"/> INTERRUPTION DE SEJOUR - Remboursement des prestations terrestres non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé	Loyer non couru, dans une limite de 15 000 €
<input checked="" type="checkbox"/> RESPONSABILITE CIVILE VILLEGIATURE - Dommages corporels et matériels suite à incendie explosion, dégâts des eaux - Dommages aux biens mobiliers et immobiliers appartenant au propriétaire du bien loué	A hauteur de 1 525 000 euros A hauteur de 2 500 euros, avec une franchise de 75€
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE LORS D'UN VOYAGE Rapatriement Retour des membres de la famille ou 1 accompagnant assuré Présence hospitalisation (A/R+ hôtel 7 nuits) Accompagnement des enfants Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger et frais médicaux restants à la charge de l'assuré Frais dentaires d'urgence Franchise Prolongation de séjour (4 nuits) Chauffeur de remplacement Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille	Frais réels (1) (2) 80 €/ nuit Biller aller/retour Par personne et par période d'assurance : 30 500 € 160 € 30 € 80 € / nuit (1) (2)
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTANCE EN CAS DE DECES Frais de rapatriement du corps en cas décès Frais de cercueil ou d'urne Retour des membres de la famille ou 1 accompagnant assuré Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille Formalités décès (A/R + 2 nuits)	Frais réels 1500 € (1) (2) (1) (2) 80 € / nuit
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTANCE VOYAGE Avance de la caution pénale Avance et prise en charge des honoraires d'avocat Retour en cas de sinistre au domicile Transmission de messages urgents Envoi de médicaments Assistance vol, perte ou destruction des papiers Avance de fonds Informations voyage Frais de recherche, de secours Frais de secours sur piste de ski balisée	15 300 € 1 525 € (1) (2) 1 500 € 1 525 € Frais réels
<input checked="" type="checkbox"/> NON CONFORMITE DU BIEN LOUE Refus d'occupation par le locataire suite à une non-conformité du bien loué	Sommes conservées par le propriétaire
<input checked="" type="checkbox"/> GARANTIE DES PERTES PECUNIAIRES RESULTANT D'ACTES MALHONNETES OU FRAUDULEUX Location réalisée d'une manière frauduleuse	Remboursement de toutes sommes versées par le réservataire trompé et conservées par le propriétaire

Durée des garanties assistance dans la limite de 3 mois consécutifs.

SA de courtage d'assurances au capital de 200 000 €  
 - 582 136 289 RCS PARIS - Code NACE 672 Z -

TVA : FR 24 582 136 289 00029 - Numéro d'immatriculation ORIAS (www.orias.fr) 07 000 044

(1) en train 1ère classe ou avion classe économique - (2) frais de taxi au départ et à l'arrivée

### III. DESCRIPTIF DES GARANTIES

#### FONCTIONNEMENT DES GARANTIES

Le bénéfice des garanties ADAR + s'acquiert par la signature concomitante ou dans un délai maximum de 10 jours du contrat de location de courte durée et le paiement de la cotisation ADAR +, dont le loyer prévu au contrat de location sert de base aux indemnités. Les prestations annexes, telles que le transport peuvent être concernées, pour autant qu'elles soient couplées avec la réservation de location et que la prime porte également sur ces prestations.

Si le contrat de location prévoit plusieurs familles, chacune est garantie pour sa part ; le contrat de location n'est pas annulé et dans ce cas, l'indemnité d'assurance porte sur la part arithmétique de la famille concernée. Il appartiendra au signataire du contrat de location de fournir à l'intermédiaire les noms des co-titulaires.

#### ANNULATION

##### 1) GARANTIE

L'assureur garantit à l'assuré le remboursement des sommes versées à titre d'acompte ou d'arrhes et du solde restant dû en cas d'annulation de séjour pour les événements suivants, dans la limite de 15 000 € par sinistre quel que soit le nombre de bénéficiaires.

##### DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

**Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tous autres :**

**MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DECES** (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) de l'Assuré.

##### COMPLICATIONS DUES A L'ETAT DE GROSSESSE avant le 7ème mois

| Entraînant la cessation absolue de toute activité professionnelle

##### CONTRE-INDICATION DE VACCINATION

##### LICENCIEMENT ECONOMIQUE

- De vous-même,
- De votre conjoint,

| La décision n'étant pas connue au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du présent contrat.

##### CONVOCATION DEVANT UN TRIBUNAL, UNIQUEMENT DANS LES CAS SUIVANTS :

- Juré d'Assises,
- Procédure d'adoption d'un enfant,
- Désignation d'expert

| La date de convocation doit coïncider avec la période de votre voyage.

##### CONVOCATION A UN EXAMEN DE RATTRAPAGE,

| Suite à un échec non connu au moment de la réservation du voyage (études supérieures uniquement), le dit examen devant avoir lieu aux mêmes dates que votre voyage.

##### DESTRUCTION DE VOS LOCAUX PROFESSIONNELS ET/OU PRIVES

| À plus de 50 % par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts d'eau.

##### VOL DANS VOS LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVES

| L'importance de ce vol doit nécessiter votre présence et se produire dans les 48 heures précédant votre départ.

## **L'OCTROI D'UN EMPLOI PAR L'A.N.P.E. OU D'UN STAGE PAR L'A.N.P.E.**

| Débutant avant ou pendant votre voyage.

## **LA MUTATION ou MODIFICATION DES DATES DES CONGES PAYES DU FAIT DE L'EMPLOYEUR**

| (Une franchise de 20 % reste à votre charge) accordés avant l'inscription au voyage, à l'exclusion des catégories socioprofessionnelles suivantes : chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

## **REFUS DE VISA PAR LES AUTORITES DU PAYS**

| Aucune demande ne doit avoir formulée au préalable et refusée par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'Ambassade sera exigé.

## **VOL DE LA CARTE D'IDENTITE, DU PASSEPORT**

| Le jour du départ, si ces documents sont indispensables pour votre voyage.

## **ATTENTAT**

| Garantie acquise si dans les 48 heures précédant la date du commencement du séjour, un attentat se produit dans un rayon de 100 kilomètres du lieu de villégiature.

## **EMPECHEMENT DE SE RENDRE SUR LES LIEUX ATTESTE PAR LES AUTORITES COMPETENTES**

| Empêchement de se rendre à la station par route et chemin de fer, le jour prévu pour la prise de possession des lieux loués et dans les quarante-huit heures qui suivent, par suite de barrages ou de grèves empêchant directement la circulation, attesté par le Maire de la commune du lieu de résidence de vacances

## **INTERDICTION PAR LES AUTORITES COMPETENTES D'ACCES AU SITE DE LOCATION**

| Si l'Assuré est contraint d'annuler ou de renoncer à son séjour dans les 48 heures précédant ou suivant la date contractuelle de commencement de location par suite : d'interdiction par les autorités compétentes des sites en raison de pollution, inondation, incendie, événement naturel ou d'épidémie. Ces risques seront considérés comme réalisés au titre du présent contrat lorsque le site aura été interdit totalement dans un rayon de cinq kilomètres de la location par décision d'une autorité communale ou préfectorale pendant la période de location assurée.

## **DEFAILLANCE DU PROPRIETAIRE SUITE A ANNULATION DE SON FAIT**

| Si les événements suivants sont réunis :

- le propriétaire annule la location car le bien loué est rendu hors d'usage par suite d'un événement fortuit tel qu'incendie, tempête, dégâts des eaux ou autre événement naturel,
- le propriétaire refuse de retourner au locataire son acompte et toutes les sommes qu'il a versées, pour cause de défaillance financière.

| L'Assureur garantit à l'Assuré le remboursement des sommes versées et se réserve le droit d'exercer un recours à l'encontre du propriétaire défaillant.

## **2) EXCLUSIONS**

**Outre les exclusions figurant à l'annexe GENERALITES, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après:**

- **D'une annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat.**

- D'une cure de traitement esthétique.
- Des complications de grossesse lorsque la personne est enceinte de plus de 7 mois au moment du départ.
- D'une maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses n'ayant pas nécessité une hospitalisation de 5 jours minimum au moment de la date d'annulation de votre séjour.
- D'un oubli de vaccination.
- Des accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions ;
- D'une non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité ;
- Des maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation prévisible entre la date d'achat de votre séjour et la date de souscription du présent contrat.

### 3) POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de location, avec un maximum et une franchise indiqués au Tableau des Montants de Garantie.

### 4) DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS NOUS DECLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement le diffuseur, le propriétaire ainsi que le cabinet Albinet, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

---

Si les obligations précédentes n'étaient pas remplies et que vous annuliez le voyage ultérieurement, nous serions en droit de ne rembourser les frais d'annulation qu'à compter de la première manifestation de la maladie ou de l'accident donnant lieu à l'annulation.

---

### 5) QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

• Votre déclaration doit être accompagnée :

- En cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident, ainsi que la copie de l'arrêt de travail et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués ;
- En cas de licenciement économique, copie de la lettre de licenciement et copie du contrat de travail;
- En cas de complications de grossesse, copie de la feuille d'examen prénatal et copie de l'arrêt de travail
- En cas de décès d'un certificat et une fiche d'état civil ;
- Dans les autres cas de tout justificatif.

Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention de notre médecin conseil.

A cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis à vis du médecin de la Compagnie. Il en est de même pour le médecin qui traite toute autre personne dont la maladie ou l'accident a entraîné la garantie du contrat, sous peine de déchéance de vos droits à indemnisation.

**Vous devez également nous transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

- Les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières ;
- L'original de la facture de la location si un professionnel est intervenu ;
- Le numéro de votre contrat d'assurance ;
- Le contrat de location délivré par le propriétaire;
- En cas d'accident, vous devez en préciser les cause et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et si possible, des témoins.
- Adresses des responsables et si possible, des témoins.

La garantie annulation ne peut pas se cumuler avec la garantie de pertes pécuniaires résultant d'actes malhonnêtes ou frauduleux.

## **INTERRUPTION DE SEJOUR**

### **1) GARANTIE**

Nous garantissons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties, le versement d'une indemnité, lorsque votre séjour est interrompu pour l'un des motifs suivants :

- votre rapatriement médical, organisé par nos soins,
- votre retour anticipé à la suite d'un événement couvert par la garantie « Assistance aux personnes » et organisé par nos soins,

### **2) POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés et au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

L'indemnité est remboursée dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties par personne assurée, sans toutefois dépasser le plafond par événement.

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'évènement (rapatriement médical, retour anticipé) qui y donne naissance.

### **3) CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE**

A la suite de votre rapatriement médical ou votre retour anticipé organisé par nos soins, vous devez effectuer votre demande de remboursement des prestations non utilisées du fait de cette interruption.

## **RESPONSABILITE CIVILE VILLEGIATURE**

### **1) GARANTIES**

#### **1.1 Responsabilité Locative :**

A la suite d'un incendie, d'une explosion, d'un dégât d'eau, du gel prenant naissance dans les locaux, nous garantissons les conséquences pécuniaires de la responsabilité des locataires ou des occupants en vertu des articles 1732 à 1735 et 1302 du Code Civil pour les dommages causés aux biens mobiliers et immobiliers appartenant au propriétaire du logement loué, les honoraires d'experts et les frais de déplacement ou remplacement ainsi que les frais de relogement rendus indispensables à la suite d'un sinistre garanti.

L'assureur garantit également les conséquences pécuniaires, pertes de loyers ou privation de jouissance subies par le propriétaire. **Cette garantie s'exerce à concurrence de 1 525 000 €.**

#### **1.2 Recours des voisins et des tiers :**

A la suite d'un incendie, d'une explosion, d'un dégât d'eau, du gel prenant naissance dans les locaux, nous garantissons les conséquences pécuniaires, de la responsabilité des locataires ou des occupants, qu'ils peuvent encourir en vertu des articles 1382, 1383 et 1384 du Code Civil

pour tous dommages causés aux voisins et aux tiers et pour lesquels la garantie responsabilité locative ci-dessus à joué

### 1.3 Dégradations diverses :

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que le locataire ou les occupants peuvent encourir en vertu des articles 1382, 1383 et 1384 du Code Civil pour les dégradations causés aux biens mobiliers et immobiliers. **Cette garantie s'exerce à concurrence de 2 500 € sous déduction d'une franchise absolue de 75 €.**

## 2) EXCLUSIONS

---

Outre les exclusions figurant à l'annexe GENERALITES, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après:

- Tous dommages n'engageant pas la responsabilité civile du locataire,
- Tous dommages aux biens du Locataire,
- Les dommages consécutifs à des dégradations volontaires, aux brûlures de cigarette ou de tout autre article de fumeur
- Les dommages occasionnés par des animaux domestiques dont l'assuré a la garde,
- Tous dommages causés par l'humidité, la condensation, la buée, la fumée,
- Les pannes des appareils mis à la disposition de l'assuré,
- Les dommages causés aux lampes, fusibles, tubes électroniques, tubes cathodiques, cristaux semi-conducteurs, résistances chauffantes et couvertures chauffantes,
- Les frais de réparation, de dégorgement ou de remplacement des conduites, robinets et appareils intégrés dans les installations d'eau et de chauffage.
- Aux vols des objets déposés dans les cours, terrasses et jardins.
- Aux vols des objets placés dans des locaux mis en commun à la disposition de plusieurs locataires ou occupants, sauf en cas d'effraction,
- Au vol ou à la perte de clés des locaux,
- Aux dommages subis pendant que les locaux renfermant les objets assurés sont occupés en totalité par des tiers autres que le locataire, ses préposés ou les personnes autorisées par lui,
- Les dommages consécutifs à un usage ou une utilisation non conforme au contrat de location,
- Les conséquences d'engagements contractuels dans la mesure où elles excèdent celles auxquelles le bénéficiaire est légalement tenu.
- Les conséquences de tous sinistres matériels ou corporels atteignant l'Assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendants ;
- Les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis.
- Toutes dispositions prises à l'initiative de l'Assuré sans accord préalable de la Compagnie;

## 3) OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

---

### 3.1 TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITE

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

### 3.2 PROCEDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat. Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptions de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

---

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

---

### 3.3 RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- Devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat ;
- Devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord ;
- Si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

---

Vous ne pouvez vous opposer à l'exercice de notre recours contre un tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.

---

### 3.4 INOPPOSABILITE DES DECHEANCES

Même si vous manquez à vos obligations après sinistre, nous sommes tenu d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable.

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

### 3.5 FRAIS DE PROCES

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. Toutefois, si vous êtes condamné pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

## GARANTIE NON CONFORMITE DU BIEN LOUE

### 1) GARANTIE

---

EUROP ASSISTANCE garantit au Preneur le remboursement de toute somme déboursée par celui-ci au titre du contrat de location, déduction faite du montant de l'adhésion aux garanties du présent contrat, dans la limite des conditions générales de vente de la location, par suite d'un refus d'occupation de la location pour non conformité substantielle d'avec la description qui en était faite sur le site du Diffuseur.

**Par « non conformité substantielle », il faut entendre :**

- des défauts d'une telle ampleur et d'une telle durée qu'ils rendent impossible le séjour dans des conditions normales d'usage ;
- Concernant les biens ou de services ou équipements attachés à la location et listés au sein de l'annonce qui représentent une véritable valeur ajoutée à la location et qui ont été déterminants dans le choix du Preneur :
  - leur absence constatée lors de l'entrée dans les lieux, le premier jour de la location
  - leur défaut de fonctionnement constaté lors de l'entrée dans les lieux, le premier jour de la location.

### 2) EXCLUSIONS

---

En complément des exclusions des conditions générales ci-jointes, sont exclues des garanties « non conformité » telles que définies dans la présente annexe, les refus de prise en possession d'une location qui trouverait son fondement ou son origine dans :

- Un défaut mineur par rapport a la description faite sur l'annonce, et notamment sans que cette liste ne soit exhaustive :
  - Une orientation de l'immeuble de moins de 30°.
  - Une superficie habitable globalement inférieure de moins de 10%.
  - Une superficie de jardin globalement inférieure de moins de 20%.
  - Une distance par rapport aux services attachés à la location de moins de 40%.
  - Un défaut temporaire (c'est-à-dire d'une durée de moins de 20% de la durée totale prévue) de l'immeuble objet de la location ou des services qui lui sont attachés.
- Une escroquerie du loueur, c'est-à-dire toute réservation de location consentie par celui-ci en faisant usage d'un faux-nom ou d'une fausse qualité, ou en employant des manœuvres frauduleuses dans le but général de faire croire à l'existence d'une location d'un immeuble chimérique ou qui appartient a autrui.
- Les pertes indirectes, perte de chance, perte de clientèle, pénalités contractuelles.
- Les locations consenties entre personnes ayant un lien de parenté à un quelconque degré.

### 3) OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

---

#### 3.1. PROCEDURE DE DECLARATION DE SINISTRE

Pour bénéficier de cette garantie, l'Assuré ou ses ayants droit doit aviser le Cabinet Albinet et le diffuseur immédiatement verbalement et par écrit dans les 72h00 de son arrivée et de son refus de prendre possession des locaux loués et des raisons qui le motivent.

**Sous peine de déchéance**, sauf cas fortuit ou de force majeure, dans les 72h00 l'Assuré ou ses ayants droit doit avertir le Cabinet ALBINET de son refus de prendre possession de sa location et des raisons précises qui le motivent **par lettre recommandée** avec accusé de réception.

Par la suite, le Preneur ou ses ayants droits doit faire parvenir au Cabinet de Courtage d'assurances ALBINET directement, ou par l'intermédiaire du diffuseur :

- l'original de la facture initiale acquittée, délivrée lors de l'inscription de la réservation de la location, et faisant ressortir la date d'inscription,
- copie de la petite annonce parue sur le site du diffuseur et de l'éventuelle photographie de l'immeuble loué,
- le compte-rendu d'état des lieux, photographies, témoignages et tout autre document permettant à l'Assureur de supposer qu'il s'agit bien d'une non conformité substantielle.
- Coordonnées courriel ou postale du propriétaire.

#### 3.2. DESTINATAIRE DE L'INDEMNITE

Le remboursement du montant de la location se fera **exclusivement** au Preneur ou à ses ayants droit, à l'EXCLUSION de toute autre personne physique ou morale.

#### 3.3. CALCUL DE L'INDEMNITE

Sont remboursées, sur justificatifs, les sommes (acomptes et/ou solde) versées ou dues par le Preneur, au Diffuseur ou au loueur, et conservées par ceux-ci, dans la limite du prix initialement fixé sur la petite annonce pour la durée du séjour considéré, et ce dans la limite du plafond indiqué au Tableau de Montants de Garanties.

Toute demande de prise en charge des conséquences du refus de prise en possession de l'immeuble loué non respectueuse des dispositions du présent chapitre entraînera la déchéance de tout droit à remboursement.

### 3.4. SUBROGATION

EUROP ASSISTANCE est subrogé dans les droits et actions des personnes indemnisées au titre de l'assurance "NON CONFORMITE", à concurrence des sommes versées, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché la mise en œuvre de la présente garantie.

## **GARANTIE DES PERTES PECUNIAIRES DIRECTES RESULTANT D'ACTES MALHONNETES OU FRAUDULEUX**

### 1) GARANTIE

---

Nous garantissons, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, le remboursement des sommes que vous avez versées pour la location d'un bien immobilier par le biais d'un site web.

Notre garantie intervient uniquement lorsque vous ne pouvez à la fois, ni prendre possession de la location, ni vous faire rembourser des sommes versées et qui ont été débitées sur votre compte, malgré vos démarches dans ce sens, sous réserve :

- Que vous disposiez d'un accord de location signé par le propriétaire ou l'apparent mandataire.
- Que vous portiez plainte auprès des autorités compétentes ; qu'à défaut de dépôt vous ayez exécuté sans délai les formalités administratives et/ou judiciaires qui s'imposent auprès de celles-ci.
- Que vous apportiez la preuve du débit de la somme (copie certifiée du chèque encaissé fournie par la banque ...).
- Les sommes que vous avez versées n'aient pas été réglées en espèces.
- L'établissement bancaire émetteur du titre de paiement ne vous ait pas remboursé ou soit en cours de procédure de remboursement.

### 2) EXCLUSIONS DE GARANTIE

---

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclues :

- Toute réservation, acompte, arrhes ou règlement effectués après que vous ayez été informé par le diffuseur d'une suspicion de fraude ;
- Les réservations concernant les annonces de locations dont le contenu révélait manifestement que le bénéficiaire des arrhes versées n'avait aucun droit ni aucune autorisation nécessaire pour publier cette annonce ;
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre location ;
- Les arrhes ou acomptes non remboursés par le propriétaire en raison d'un manquement de votre part aux règles établies avec le propriétaire et énoncées dans le contrat de location ;
- Toute demande de remboursement relative aux frais de transport, y compris de carburant, engagés par vous pour vous rendre à la location de vacances ;
- L'annulation de votre séjour du fait du propriétaire avant votre départ et qui vous a remboursé les sommes versées conformément à votre contrat de location dans un délai de 30 jours suivant la notification de l'annulation ;
- Toute réservation effectuée antérieurement à votre inscription comme membre sur le site du diffuseur.

### 3) OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

---

Vous devez déposer une plainte au pénal auprès des autorités compétentes ; à défaut de dépôt de plainte, exécuter sans délai les formalités administratives et/ou judiciaires qui s'imposent auprès de celles-ci.

Vous attestez n'avoir pas déjà perçu un remboursement partiel ou total de la part de l'annonceur ou de tout autre organisme, et vous vous engagez à nous restituer tout remboursement ultérieur éventuel à la déclaration de sinistre.

## 4) PROCEDURE

---

### 4.1. INFORMATION IMMEDIATE

Pour bénéficier de cette garantie, l'Assuré ou ses ayants droit doit aviser le Cabinet Albinet ainsi que le diffuseur immédiatement verbalement et par écrit (télécopie au + 33 1 48 01 84 83) ou mail (claim@cabinetalbinet.fr) dans les 72h00 de la découverte de la fraude ou de toute suspicion de fraude.

En complément des dispositions prévues à la présente Notice d'Information et sous peine de déchéance, l'Assuré doit prendre toutes mesures nécessaires pour interrompre les effets de l'infraction et limiter l'importance du sinistre.

### 4.2. DECLARATION DE SINISTRE AUPRES DU CABINET ALBINET

L'Assuré doit adresser sa déclaration de sinistre par courrier tel que précisé à l'article 5.2 (page 5 de la présente Notice d'Information).

### 4.3. DOCUMENTS A FOURNIR

- Le récépissé de votre dépôt de plainte ou de tout autre acte analogue dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les huit jours de son dépôt ;
- La copie de l'accord de location signé par le propriétaire ou l'apparent mandataire,
- tous documents prouvant vos règlements effectués pour la réservation et leurs encaissements par le propriétaire,
- Vous vous engagez à nous transmettre sur simple demande de notre part tout document supplémentaire que nous jugerions utile pour instruire le dossier.
- Coordonnées courriel ou postale du propriétaire.

Si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité.

## 5) MODALITE DE REMBOURSEMENT

---

Le remboursement du montant de la location se fera exclusivement au Preneur ou à ses ayants droit, à l'EXCLUSION de toute autre personne physique ou morale.

## 6) MONTANT DE LA GARANTIE

---

L'indemnité est remboursée dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

## 7) SUBROGATION

---

Comme stipulé au chapitre 9 du point I GENERALITES de la présente notice d'information : Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assistance et/ou d'assurance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L.122.12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

## IV. RECAPITULATIF DES PIECES A FOURNIR

- Comment vous faire indemniser d'un sinistre assurance ?

Votre déclaration doit-être adressée au CABINET ALBINET, à l'adresse suivante : Cabinet Albinet 5 cité de trévis 75009 Paris OU par email [claim@cabinetalbinet.fr](mailto:claim@cabinetalbinet.fr) :

Dans tous les cas fournir lors d'une déclaration une copie du contrat de location dûment signé et daté. Si la personne qui annule ne porte pas le même Nom de famille ou n'est pas partie au contrat de location, joindre un extrait du livret de famille ou tout document prouvant la filiation.

#### **Documents à fournir en cas d'Annulation de séjour :**

##### **1. En cas de maladie :**

- Certificat médical et/ou bulletin d'hospitalisation correspondant aux dates de locations. Le cas échéant : diagnostic, prescription médical, soins.... (Originaux)
- Arrêt de travail initial et de prolongation si nécessaire. (Copie)

##### **2. En cas de décès :**

- Acte original de décès.

##### **3. En cas de Licenciement économique, changement de dates de congés de l'employeur, mutation, obtention d'un emploi ou d'un stage rémunéré fourni par ANPE, refus de visa.**

- Attestation de l'employeur qui atteste de la nature économique du licenciement. (Original)
- Lettre de l'employeur attestant des modifications de dates de congés ; (Original)
- Lettre de l'employeur attestant de la mutation. (Original)
- Lettre d'inscription aux ASSEDIC (Locataires français)

##### **4. En cas de convocation judiciaire ou administrative :**

- Document attestant de la convocation.

##### **5. En cas de grossesse :**

- certificat attestant de la date de début de grossesse.
- Certificat médical ou bulletin d'hospitalisation.

#### **Documents à fournir en cas d'interruption de séjour :**

Mêmes documents que l'annulation de séjour, en précisant le jour du départ de la location.

#### **Documents à fournir en cas de Dommages Matériels : (contrat grevé d'une franchise de 75 €).**

- Déclaration circonstanciée du locataire, à défaut copie de l'état des lieux d'entrée et de sortie.
- Devis et/ou Facture de rachat du bien détérioré. (original)

#### **Documents à fournir en cas de dégâts des eaux, incendie, explosion (contrat grevé d'une franchise de 75€).**

- dégâts des eaux : constat amiable, devis (si existant)
- Incendie, Explosion : déclaration sur papier simple des dommages, des circonstances, de la date, de l'intervention ou non des pompiers et s'il y a des blessés, dans l'attente du rapport des pompiers.

#### **Documents à fournir pour la garantie non-conformité du bien loué**

- l'original de la facture initiale acquittée, délivrée lors de l'inscription de la réservation de la location, et faisant ressortir la dite date,
- copie de la petite annonce parue sur le site du diffuseur et de l'éventuelle photographie de l'immeuble loué,
- le compte-rendu d'état des lieux, photographies, témoignages et tout autre document permettant à l'Assureur de supposer qu'il s'agit bien d'une non conformité substantielle.
- Coordonnées courriel ou postales du propriétaire.

#### **Diligences à effectuer et Documents à fournir pour la garantie transaction frauduleuse**

- Information immédiate au diffuseur verbalement et par écrit (télécopie...) ainsi que dépôt de plainte auprès des autorités compétentes à transmettre une copie à l'Assureur, dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les huit jours de son dépôt.
- à défaut de dépôt de plainte, exécuter sans tarder les formalités administratives et/ou judiciaires qui s'imposent, auprès des autorités compétentes, et en aviser l'assureur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les huit jours de leur exécution ;
- tous documents prouvant vos règlements effectués pour la réservation et leurs encaissements par le tiers,
- Tout document supplémentaire utile pour instruire le dossier qui vous sera demandé
- Coordonnées courriel ou postale du propriétaire.

**Pour tous les clients étrangers : Relevé d'Identité Bancaire provenant de l'Etablissement financier (IBAN ou BIC).**

## **ASSISTANCE**

### **1. LES GARANTIES**

#### **ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE LORS D'UN VOYAGE**

##### **TRANSPORT / RAPATRIEMENT**

Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en première classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en oeuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

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

##### **RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE**

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée qui se déplaçai(ent) avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de cette (ces) personne(s) assurée(s), par train 1ère classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

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

##### **PRESENCE HOSPITALISATION**

Lorsque vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 5 jours : nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en

1ère classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 7 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 80 € TTC par nuit.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation " RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE".

## **ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS**

Lorsque, malade ou blessé, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 18 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons à notre charge le voyage aller et retour par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique depuis votre pays d'origine, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, afin de ramener vos enfants à votre domicile dans votre pays d'origine ou au domicile d'un membre de votre famille choisi par vous, dans votre pays d'origine.

Les billets des enfants restent à votre charge.

## **REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX (ETRANGER UNIQUEMENT)**

Avant de partir en déplacement à l'étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger.

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport,
- urgence dentaire avec un plafond de 160 € TTC.

Montant et modalités de prise en charge :

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 30 500 € TTC maximum par personne bénéficiaire.

Une franchise de 30 € TTC est appliquée dans tous les cas par assuré et par événement.

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

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

## **AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ETRANGER UNIQUEMENT)**

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 30 500 € TTC maximum par personne bénéficiaire.

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé, vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

## **PROLONGATION DE SEJOUR D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE**

Si vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire, à concurrence de 80 € TTC par nuit pendant 4 nuits maximum, afin qu'il reste auprès de vous.

Dans le cadre d'un circuit, ces frais pourront être engagés avant la date initiale de retour à la condition qu'ils soient non compris dans le prix du voyage de l'accompagnant bénéficiaire.

## **CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre véhicule et aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge soit les frais de voyage et le salaire du chauffeur, soit un billet de train en 1ère classe ou d'avion en classe économique.

Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de ces derniers.

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

Cette prestation n'est valable que dans les pays de la zone 1 et 2.

## **RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE**

Pendant votre voyage vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue d'un membre de votre famille. Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1ère classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

## **ASSISTANCE EN CAS DE DECES**

## **TRANSPORT ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE**

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine de l'assuré.

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

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, à concurrence de 1 500 € TTC.

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

## **RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT EN CAS DE DECES DE L'ASSURE**

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1<sup>ère</sup> classe ou par avion de ligne en classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne bénéficiaire ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(n)t assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

## **RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE**

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès d'un membre de votre famille. Afin que vous assistiez aux obsèques dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

## **FORMALITES DECES**

Si l'assuré décède alors qu'il se trouvait seul sur son lieu de voyage, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en avion de ligne en classe économique ou en train en 1<sup>ère</sup> classe de cette personne depuis votre pays d'origine jusqu'au lieu du décès.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 2 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 80 € TTC par nuit.

## **ASSISTANCE VOYAGE**

### **AVANCE DE LA CAUTION PENALE (ETRANGER UNIQUEMENT)**

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 15 300 € TTC. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

## **PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de 1 525 € TTC, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

## **RETOUR ANTICIPE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE**

Pendant votre voyage, vous apprenez, à la suite de l'inondation, de l'incendie ou du cambriolage survenus à votre domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

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

## **TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Au cours de votre voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : 33.1.41.85.81.13.

Vous pouvez aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de votre choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

**NOTA** : Seul ce numéro spécial, qui ne permet pas l'usage du PCV, peut enregistrer vos messages, dont le contenu, qui ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité, est soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

## **ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER**

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour votre santé sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de la France uniquement l'envoi des médicaments prescrit par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

## **ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DES PAPIERS OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT**

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos papiers. Du lundi au samedi, de 8h à 19h30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre service « informations » nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement des papiers...).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s) ...), nous vous faisons parvenir, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, une avance de fonds d'un montant maximum de 1 500 € TTC afin que vous puissiez faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales.

## **INFORMATIONS VOYAGE (\*) (\*\*)** (du lundi au samedi de 8h à 19h30, heures françaises, sauf dimanches et jours fériés)

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

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

(\*) Cette prestation est également accessible avant votre départ en voyage.

(\*\*) Cette prestation n'est accessible qu'en langue française.

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

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors piste) jusqu'à un maximum de 1 525 € TTC.

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

## **FRAIS DE SECOURS SUR PISTE DE SKI BALISEE**

Si vous avez un accident lors de la pratique du ski sur piste balisée, nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche sans limitation de montant.

En aucun cas nous ne serons tenus à l'organisation des secours.

## **EXCLUSIONS**

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

Outre les exclusions figurant au chapitre " GENERALITES ", sont exclus :

- les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois, précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques, ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez, et/ou nationale de votre pays d'origine.
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre "Transport" pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales)
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés en dans votre pays d'origine,
- les hospitalisations prévues,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les recherches de personne dans le désert et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de séjour,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane,

- **la pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,**
- **les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.**

----- Fin des Dispositions Générales -----