

# ONTOURS

VOYAGES POUR CONCERTS & ÉVÈNEMENTS



## CONDITIONS GENERALES EN ASSURANCE ET EN ASSISTANCE

Contrat Tokio Marine Kiln N° 35.806.837

**Annulation**  
**Bagages**  
**Responsabilité civile vie privée**  
**Assistance/Rapatriement**



TOKIO MARINE  
KILN



assur-travel  
Partenaire de votre mobilité

GO ON  
ASSURANCES

TABLEAU DES GARANTIES EN ASSURANCE	
<b>ANNULATION</b> - Maladie grave, accident grave, de l'assuré, des membres de famille jusqu'au second degré, de son remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de ses enfants - Décès de l'assuré, des membres de famille jusqu'au troisième degré, de son remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de ses enfants <b>Franchise</b>  <b>Annulation « cas imprévus »</b> Tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription de la convention d'assurance et la date du départ <b>Franchise cas imprévus</b>	<b>Montants</b> <b>Selon conditions du barème des frais d'annulation</b> <b>Maxi 6 500 € par personne</b> <b>32 000 € par événement</b>  <b>Néant</b>  <b>15% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 €/personne</b>
<b>BAGAGES</b> En cas de détérioration, de destruction ou de vol pendant l'acheminement par une entreprise de transport - Dont objets précieux <b>Franchise</b>	<b>Montants</b> <b>800 €/personne et 10 000 €/événement</b>  <b>400 €</b> <b>45 €/personne</b>
<b>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE</b> Dommages corporels, matériels et immatériels Dommages matériels et immatériels consécutifs <b>Franchise</b>	<b>Montants</b> <b>4 500 000 € par sinistre</b> <b>450 000 € par sinistre</b> <b>75 € par sinistre</b>

## LES DISPOSITIONS GENERALES EN ASSURANCE

### QUELQUES CONSEILS

- ✓ **Le délai maximum autorisé par l'assureur, entre la date du sinistre et la date d'annulation, est de 5 jours.**
- ✓ **N'oubliez pas d'annuler auprès de votre agence de voyage et auprès de l'Assureur, dès l'apparition des premiers symptômes en cas de maladie et pour tout autre sinistre, dès la survenance de celui-ci.**
- ✓ **Pour un dossier « sinistre bagages », il faut impérativement un certificat d'irrégularité remis par le transporteur et un dépôt de plainte en cas de vol.**
- ✓ **Ne sont pas couvertes les maladies ou blessures non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant l'inscription au voyage.**

### RAPPEL

- ✓ **Maladie grave :** Toute altération de santé constatée par une autorité médicale compétente interdisant de quitter la chambre et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et entraînant une prescription médicale.
- ✓ **Accident grave :** Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime provenant d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- ✓ **Membre de la famille au second degré :** Par membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou concubin vivant sous le même toit, un enfant (légitime, naturel ou adopté), un frère ou une soeur, le père, la mère, un des beaux-parents, un des petits-enfants ou un des grands-parents, les beaux-frères et les belles-soeurs, les gendres et belles-filles.
- ✓ **Membre de la famille au troisième degré :** ce sont les membres de la famille au second degré ainsi que les oncles, tantes, neveux et nièces

## ANNULATION

ASSUR-TRAVEL indemnisera l'assuré résident européen, du dédit qu'il devra verser ou des arrhes qu'il devra abandonner à l'Agence auprès de laquelle il a souscrit le voyage, en cas d'annulation de son engagement avant le départ (à l'exclusion de la prime d'assurance, des frais de dossier, de visa et des taxes d'aéroport)

### OBJET DE LA GARANTIE

**La garantie s'exerce si l'assuré ne peut pas partir pour l'une des raisons suivantes :**

- ✓ Maladie grave, accident grave (y compris aggravation ou rechute) :
  - de l'Assuré, de son conjoint de droit ou de fait de la personne qui lui est liée par un pacs,
  - de ses ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, de son beau-père, sa belle-mère, de ses gendres, belles-filles, de ses frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs,
  - de la personne voyageant avec l'Assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage,
  - de la personne chargée de la garde des enfants mineurs de l'Assuré
  - du remplaçant professionnel de l'Assuré, sous réserve que son nom soit mentionné sur le bulletin d'inscription au voyage
- ✓ Décès de l'assuré ou d'un membre de la famille jusqu'au 3<sup>ème</sup> degré (ascendants, descendants, beau-père, belle-mère, gendre, belle-fille, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, oncle, tante, neveu et nièce) ou de la personne chargée de la garde des enfants mineurs, ou du remplaçant professionnel
- Si du fait du désistement d'une personne voyageant avec l'assuré (maximum 4 avec l'assuré), sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription, pour un motif garanti, désire annuler, nous prenons en charge ses frais d'annulation\* (sous réserve d'acceptation du dossier par la compagnie).

Toutefois, si un assuré reste seul pour voyager, et se voit majorer du tarif chambre individuelle, ce surcoût sera pris en charge par l'assureur dans la limite du montant des indemnités qui auraient été versées en cas d'annulation\*.

*\* Dans ces deux cas, les frais de désistement ou les frais de chambre particulière seront pris en charge uniquement dans la mesure où le dossier d'annulation est lui-même accepté par la Compagnie.*

**La maladie, l'accident ou leur aggravation devra être survenu après la date d'inscription au voyage.**

En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

**L'annulation pour le décès ne sera prise en compte que si le décès a lieu dans le mois précédant le départ.**

**De plus, nous n'interviendrons jamais si la personne était hospitalisée au moment de l'inscription au voyage.**

**Franchise : Néant**

**Le plafond des garanties est indiqué dans le tableau des garanties.**

### ANNULATION CAS IMPREVUS :

**Tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription de la convention d'assurance et la date du départ.**

**Franchise « cas imprévus » : 15% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50€/personne  
Le plafond des garanties est indiqué dans le tableau des garanties**

### LES EXCLUSIONS

- ✓ **Une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation, entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du présent contrat**
- ✓ **Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'un commencement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation dans le mois précédant l'inscription au voyage**

- ✓ Les maladies ou accidents non consolidés ou ceux faisant, compte tenu de leur évolution, l'objet de soins constants
- ✓ L'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat
- ✓ Les maladies psychiques, mentales ou nerveuses qui n'entraînent pas d'hospitalisation supérieure à 4 jours
- ✓ Un traitement esthétique, une cure
- ✓ La grossesse de plus de 6 mois
- ✓ La fécondation in vitro, sa préparation, son traitement et ses conséquences
- ✓ Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme
- ✓ L'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente
- ✓ Tous les actes intentionnels à l'origine de l'annulation, le suicide, la tentative de suicide, l'automutilation
- ✓ La négligence de l'assuré
- ✓ Tout motif qui mène à l'annulation et qui était connu au moment de l'inscription au voyage
- ✓ Les épidémies, la pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles visées par la loi 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée,
- ✓ La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, tout effet d'une source de radioactivité
- ✓ Les accidents résultant de la désintégration du noyau atomique ou occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques ou tout autre cataclysme
- ✓ Les maladies ou accidents dont les séquelles peuvent, sur avis médical, contre-indiquer certains déplacements
- ✓ La contre-indication du vol aérien
- ✓ La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, des documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination.
- ✓ Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause
- ✓ Les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation
- ✓ Les pannes mécaniques survenues au véhicule de l'assuré

#### OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

- ✓ L'assuré ou ses ayants droit s'engagent à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'assureur sur le sinistre, notamment :
  - ✓ Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage,
  - ✓ La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage,
  - ✓ Notre questionnaire médical dûment complété par le médecin,
  - ✓ Un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses ou autres examens pratiqués. A cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de la Compagnie ou prendre toute disposition pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé votre annulation, soit libéré du secret médical,
  - ✓ Le certificat de décès post mortem, en cas d'annulation pour ce motif,
  - ✓ Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille, etc ) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'assuré,
  - ✓ Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation,
  - ✓ Les factures acquittées (billets d'avion, etc.),
  - ✓ Le certificat ou l'attestation d'assurance (ou sa photocopie lisible),
  - ✓ Tout autre document que l'assureur juge nécessaire pour instruire du dossier.

En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

L'assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin contrôleur de l'assureur.

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

## II. BAGAGES

### OBJET DE LA GARANTIE

**Cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs.** Les objets sont garantis contre la destruction, la disparition ou la détérioration résultant d'un vol, d'un incendie, d'une perte ou d'un endommagement pendant le transport.

Par bagage, il faut entendre les sacs de voyage et les valises.

La garantie s'exerce à concurrence de 800 € par personne ou par location.

Les objets de valeur tels que bijoux, perles fines, pierres précieuses, fourrures, montres, appareils photographiques, cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction ne sont indemnisés qu'à concurrence de 800 € uniquement en cas de vol et seulement lorsqu'ils sont portés, utilisés, remis en consigne ou à un transporteur contre récépissé.

### LES EXCLUSIONS

- ✓ Les dommages ou avaries provenant d'un vice propre de la chose assurée, de l'usure ou de la vétusté ou dus aux influences atmosphériques (soleil, pluie, etc.) lorsque les bagages sont sous votre garde,
- ✓ Tous les dégâts d'ordre mécanique, électrique ou électronique qui entraînent le non fonctionnement ou le dérèglement de tout appareil ou accessoire,
- ✓ Les espèces, cartes de crédit, cartes magnétiques ou à mémoire, billets de transport, les titres de toute nature, les marchandises, les ordinateurs, les téléphones portables, les documents enregistrés sur bandes ou films, les CD, les DVD, les instruments de musique, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections, les échantillons, les clés, les jeux, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, lentilles de contact, les médicaments, le matériel de sport, les prothèses et appareillages de toute nature, le maquillage, les denrées alimentaires, les alcools, les briquets et stylos, les produits de beauté, les parfums,
- ✓ Les dommages causés aux objets fragiles,
- ✓ Les dommages causés par le transport de liquides, marchandises ou substances explosives, incendiaires ou corrosives telles que phosphore, essence, colorants, vernis, produits décapants ou résultant de l'influence de la température ou de la lumière,
- ✓ Les saisies, confiscations ou mises sous séquestre par la Douane ou par Autorité de Police,
- ✓ Les rayures d'objectifs,
- ✓ La perte ou le vol des bagages de l'assuré, consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses bagages dans un lieu ouvert au public sans surveillance,
- ✓ Les griffures ou égratignures survenant aux bagages pendant le transport,
- ✓ Les vols ou destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire
- ✓ Les vols de toute nature ou destructions en camping, ou dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques
- ✓ La perte ou le vol des bagages de l'assuré, consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire, le fait de laisser ses bagages dans un lieu ouvert au public sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur d'un véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès, les bagages se trouvant dans un véhicule automobile stationnant hors d'un garage fermé, public ou privé, entre 22 heures et 7 heures du matin,
- ✓ Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou à un hôtelier
- ✓ Les dommages ou vols dont l'origine est une faute intentionnelle de l'assuré, des membres de sa famille ou des personnes l'accompagnant
- ✓ Les accidents occasionnés par la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes, les mouvements populaires, un attentat,
- ✓ Les accidents résultant de l'explosion d'un engin ou partie d'engin destiné à exploser par suite de transmutation du noyau de l'atome

Suivant les termes de l'article L. 121-1 al. 1 du Code des Assurances, « l'indemnité due par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre ». L'indemnité versée par l'assureur ne peut en aucun cas devenir source d'enrichissement pour l'assuré.

Une décote est donc appliquée sur la valeur d'achat par l'imputation annuelle d'un taux de vétusté de 10%.

## OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'agence de voyages dans les cinq jours (48 heures en cas de vol) à partir du jour où ils en ont eu connaissance sauf cas fortuit ou de force majeure. Le dépôt de plainte, dans ce cas, doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur.

### Justificatifs à fournir à l'assureur :

- ✓ Le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur
- ✓ Le dépôt de plainte en cas de vol
- ✓ La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport
- ✓ La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'assuré
- ✓ L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés

## Recours

Notre garantie venant en complément d'autres garanties accordées par ailleurs, il appartient à l'assuré de mener à bien le recours auprès de la Compagnie aérienne ou de tout autre organisme responsable du dommage.

Vous serez indemnisé sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. L'Assuré est tenu de prendre, avant tout, les mesures de nature à restreindre le dommage et de le faire constater par les autorités compétentes. Les bagages détériorés en cours de voyage devront faire l'objet d'un constat et d'un procès-verbal établi par l'entreprise de transport avant d'être accepté par l'Assuré. Si celui-ci ne découvre les dommages qu'après la livraison, il devra sommer, dans les trois jours, ladite entreprise d'établir constat et procès-verbal : en cas de refus de constat, l'Assuré doit notifier sa protestation dans les trois jours.

En outre, en cas de vol commis dans un véhicule automobile, un constat des effractions relevées sera établi par les autorités de police ou le représentant de l'Assureur

Toutes preuves à l'appui de la réclamation pourront être exigées (existence et valeur des objets et importance du préjudice) ainsi qu'un inventaire des objets mentionnant leur valeur.

Si les objets perdus ou volés sont récupérés en tout ou partie avant le paiement de l'indemnité, l'Assuré devra en reprendre possession et l'Assureur ne sera tenu qu'au paiement des pertes définitives et éventuellement des détériorations subies. Si les objets sont récupérés après paiement de l'indemnité, l'Assuré aura la faculté d'en reprendre possession moyennant remboursement de l'indemnité sous déduction des détériorations éventuellement subies à condition d'en faire la demande dans le délai d'un mois à dater du jour où il aura été avisé de la récupération. Dans les deux cas, l'Assuré aura droit au remboursement par l'assureur, des frais qu'il aura raisonnablement engagés en vue de la récupération desdits objets.

**Le plafond des garanties et les franchises sont indiqués dans le tableau des garanties.**

## III. RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE

### RAPPEL

- **Dommege corporel** : Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent,
- **Dommege matériel** : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal,
- **Dommege immatériel consécutif** : Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis,
- **Fait dommegeable** : Fait qui constitue la cause génératrice du dommege,
- **Franchise absolue** : La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur.

La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur,

- **Pollution accidentelle** : L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive,
- **Réclamation** : Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la

victime d'un dommage ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur,

- **Responsabilité civile** : Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommage qu'elle a causé à autrui,
- **Sinistre** : Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique,
- **Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré,
- **Véhicule terrestre à moteur** : Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

## OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel dans le cadre de la mission.

**Cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs.**

## DÉFENSE

En cas d'action mettant en cause une responsabilité relevant des garanties du contrat, l'Assureur défend l'Assuré dans toute procédure concernant également les intérêts de l'Assureur.

La garantie est engagée lorsque les dommages et intérêts réclamés excèdent le montant de la franchise.

L'Assureur dirige la défense de l'Assuré en ce qui concerne les intérêts civils. Il a la faculté d'exercer les voies de recours lorsque l'intérêt pénal de l'Assuré n'est pas ou n'est plus en cause (avec l'accord de l'Assuré dans le cas contraire).

La prise de direction de la défense de l'Assuré ne vaut pas renonciation pour l'Assureur à se prévaloir de toute exception de garantie dont il n'a pas connaissance au moment de cette prise de direction.

Les frais de défense sont à la charge de l'Assureur, sans imputation sur le montant de garantie des dommages correspondants.

Si le montant de dommages et intérêts dépasse le plafond de garantie correspondant, l'Assureur prend en charge les frais de défense au prorata du montant de garantie par rapport au montant de l'indemnité due au tiers lésé.

## EXCLUSIONS

**Sont exclus du contrat :**

- Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré,
- Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages,
- Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes,
- Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil),
- L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré,
- Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
  - par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope),
- Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb,
- Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements,
- Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada : les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
- Les dommages de pollution,
- Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré à la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte),
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant,
- Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente,

- Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable à la garde, l'usage ou le dépôt,
- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage,
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale,
- Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse,
- Les dommages causés par les animaux autres que domestiques,
- Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux),
- Les conséquences de l'organisation de compétitions sportives, de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive, de la pratique de sports aériens ou nautiques.

*Il est précisé que pour tout sinistre survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise.*

### PÉRIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

### MONTANTS DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable.

La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date.

#### Le montant de la garantie est fixé tel que ci-après :

- Dommages corporels, matériels et immatériels : 4 500 000 € par sinistre
- Dont
- Dommages matériels et immatériels consécutifs : 450 000 € par sinistre avec une **franchise absolue de 75 € par sinistre**.
  - Défens devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives.
  - Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives : Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause.

**Franchise : 75 € par sinistre.**

### OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'Agence de voyage dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure

## DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES D'ASSURANCE

Les assurances doivent être souscrites le jour même de l'inscription au voyage.

La prime d'assurance, même en cas de non réalisation du séjour, n'est jamais remboursable.

- **Assureur** : Tokio Marine Kiln Insurance Limited (UK), Société anonyme de droit anglais, siège établi au 20 Fenchurch Street, London EC3M 3BY N°company Registration house 989421 England – Capital social : £35.000.000. Entreprise agréée par l'Autorité de régulation prudentielle (Prudential Regulation Authority – PRA), contrôlée par celle-ci ainsi que par l'Autorité de conduite financière du Royaume-Uni (Financial Conduct Authority–FCA) et agissant en conformité avec les règles françaises du Code des assurances

- **Assuré** :

Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal en Europe (pays membre de l'EEE sauf Suisse).

• **Etendue géographique :**

Les garanties sont valables dans le monde entier.

• **Subrogation :**

Conformément aux dispositions prévues à l'article L121.12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, à concurrence de l'indemnité payée par lui dans les droits et actions que l'Assuré peut avoir contre les tiers responsables du dommage.

• **Prescription :**

**Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance.**

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

La prescription est interrompue par les causes ordinaires d'interruption (article 2244 du Code Civil), ainsi que dans les cas suivants : désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ; envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception :

- par l'Assureur au Souscripteur pour le paiement d'une cotisation ;

- par le Souscripteur à l'Assureur pour le paiement d'une indemnité.

• **Effets des garanties :**

- **La police prend effet le jour du départ des assurés, sur le lieu de convocation indiqué par la Société adhérente. Les garanties seront acquises pendant toute la durée du voyage ou séjour avec un maximum de 62 jours. Les garanties prendront fin le jour du retour du voyage et sur le lieu de dispersion.**

- **Pour l'assurance « annulation », la couverture prend effet au moment de l'inscription pour le voyage et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance des locaux prévus.**

• **Fausse déclarations :**

Même si elles sont sans influence sur le sinistre :

a) **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle à la conclusion du contrat ou en cours de contrat, quand elle change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour les Assureurs, est sanctionnée par la nullité du contrat, dans les conditions de l'article L 113-8 ou L 121.3 du Code des Assurances.**

b) Une omission ou une inexactitude dans la déclaration des circonstances, n'entraîne pas la nullité du contrat si la mauvaise foi de l'assuré n'est pas établie.

Si cette omission ou inexactitude est constatée avant tout sinistre, l'Assureur a la faculté soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de cotisation acceptée par le preneur d'assurance, soit de le résilier.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après sinistre, l'omission ou l'inexactitude est sanctionnée par une réduction de l'indemnité, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés (article L113-9 du Code des Assurances). Le tarif pris pour base de cette réduction est celui applicable soit à la date où le fait aurait dû être porté à la connaissance de l'Assureur s'il s'agit d'une omission, soit à la date où le fait lui a été notifié s'il s'agit d'une inexactitude.

En cas de fraude de l'Assuré ou du Souscripteur, l'intégralité de la prime demeure acquise à l'Assureur.

• **Assurances cumulatives :**

S'il existe d'autres assurances de même nature, contractées sans fraude et accordant les mêmes garanties, pour un même intérêt, chacune de ces assurances produit ses effets dans la limite de ses garanties (article L.121-4 du code).

L'indemnité ne peut excéder le montant du dommage, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite (article L.121-1 du code).

Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'Assureur de son choix.

La contribution de chacun des Assureurs est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité que l'Assureur aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque Assureur s'il avait été seul.

• **Fichiers informatiques :**

Le Courtier exploite pour les besoins de la gestion déléguée par les présentes, des informations nominatives relatives à l'Assuré, et à partir de ces informations nominatives, constituent et traitent des fichiers informatiques.

Le Courtier utilise et exploite les informations nominatives relatives à l'Assuré aux seules fins de gestion du Contrat d'Assurance. En conséquence, il s'interdit de les divulguer ou de les exploiter directement ou indirectement, notamment à des fins commerciales, en dehors des stricts besoins de la gestion du Contrat d'Assurance objet du présent accord.

Conformément aux articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Souscripteur dispose, auprès du siège social de l'Assureur, d'un droit d'accès pour communication ou rectification de toutes informations le concernant et figurant sur tout fichier à l'usage des sociétés d'assurances, de leurs mandataires, des réassureurs et des organismes professionnels concernés.

• **Réclamations :**

En cas de difficulté, le Souscripteur consulte le Courtier par l'intermédiaire duquel le contrat est souscrit. Si sa réponse ne le satisfait pas, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

**TOKIO MARINE KILN**  
**6-8 BOULEVARD HAUSSMANN**  
**75009 PARIS**  
**Tel : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87**  
**Ou**  
**reclamations@tokiomarine.fr**

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

**LE MEDIATEUR DE LA FFSA**  
**BP290**  
**75125 PARIS CEDEX 09**

Le médiateur de la FFSA n'est pas compétent pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels

## A LIRE ABSOLUMENT

### OBLIGATIONS EN CAS D'ANNULATION DE VOYAGE

**Vous devez OBLIGATOIREMENT annuler dès la survenance d'un problème médical vous atteignant ou atteignant l'un de vos proches, et qui pourrait, de suite ou ultérieurement empêcher votre départ.**

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à la Société et à son agent de voyages dans les cinq jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.**

**N'OUBLIEZ PAS D'ANNULER DES LES PREMIERS SYMPTOMES**

Adressez votre dossier "sinistre" à :



49 boulevard de Strasbourg

59000 Lille

Tél : 03 20 30 74 12

Fax : 03 20 64 29 17

[contact.gestion@assur-travel.fr](mailto:contact.gestion@assur-travel.fr)

ASSUR TRAVEL - Courtier Grossiste en Assurances – N°ORIAS 07030650 – [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Membre du Syndicat 10, Syndicat National des Courtiers Grossistes Souscripteurs en Assurance

Siège social : 49, boulevard de Strasbourg - 59000 Lille

Tél. 03 20 34 67 48 - Fax 03 20 64 29 17 – [contact@assur-travel.fr](mailto:contact@assur-travel.fr) SAS au capital de 75 000 Euros - RCS LILLE 451 947 378

Souscripteur d'une Garantie Financière et d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle CGPA N° GFI 58126 et N° RCP58126

Entreprise régie par le Code des Assurances sous l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)

61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09

Service réclamation : ASSUR TRAVEL - Service réclamation - 49 bld de Strasbourg - 59000 Lille Tél : 03 20 34 67 48 - [www.assur-travel.fr](http://www.assur-travel.fr).

**A LIRE ABSOLUMENT**

Il est impératif de contacter le service d'assistance avant toute consultation médicale ou hospitalisation. Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Les prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par l'assisteur ne donneront droit à aucun remboursement.

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE**

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

MUTUAIDE ASSISTANCE

(pour le compte de TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE)

8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX

- par téléphone de France : 01. 48.82.62.35
- par téléphone de l'étranger : 33.1.48.82.62.35 (précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international)

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché : **35.806.837**
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

**SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.**

## LES GARANTIES EN ASSISTANCE RAPATRIEMENT ET FRAIS MEDICAUX

◆ Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels
◆ Remboursement complémentaires des Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger <b>Franchise</b>	35 000 € pour l'Europe et le bassin méditerranéen 70 000 € pour le reste du monde 50 €/personne
Frais dentaires d'urgence	300 €/dent avec un maximum de 900 €
◆ Accompagnement lors du rapatriement ou du transport sanitaire	Titre de transport
◆ Présence auprès de l'assuré hospitalisé (présence d'un proche)	Titre de transport + frais d'hôtel 100 € par nuit/max 3 000 €
◆ Rapatriement ou transport du corps en cas de décès ◆ Frais de cercueil ou d'urne	Titre de transport 2 000 €
◆ Ecoute et soutien psychologique	entretiens téléphoniques (5 maximum)
◆ Retour prématuré	Titre de transport
◆ Avance de la caution pénale ◆ Prise en charge des honoraires d'avocat	20.000 € 10.000 €
◆ Vol ou perte des moyens de paiement	Avance de fonds à concurrence de 5 000 €
◆ Vol ou perte des papiers d'identité	Aide aux démarches administratives
◆ Envoi de médicaments	Frais d'envoi
◆ Transmission de messages	Frais d'envoi
◆ Conseils vie quotidienne	Information

### 1. DEFINITIONS

#### **Accident**

Toute lésion corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident

#### **Assuré**

La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles porte la garantie.

#### **Assisteur :**

##### **TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE porte le risque.**

Tokio Marine Kiln Insurance Limited (UK), Société anonyme de droit anglais, siège établi au 20 Fenchurch Street, London EC3M 3BY N°company Registration house 989421 England – Capital social : £35.000.000. Entreprise agréée par l'Autorité de régulation prudentielle (Prudential Regulation Authority – PRA), contrôlée par celle-ci ainsi que par l'Autorité de conduite financière du Royaume-Uni (Financial Conduct Authority–FCA) et agissant en conformité avec les règles françaises du Code des assurances

**Les prestations d'assistance sont gérées par MUTUAIDE ASSISTANCE (entreprise gérée par le Code des Assurances), sise 8-14 Avenue des Frères Lumière, 94366 Bry-sur-Marne CEDEX (référence L.10).**

**Bénéficiaire**

La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles porte la garantie.

**Couverture géographique**

Monde entier, sans franchise kilométrique (sauf convention contraire fixée aux Conditions Particulières).

**Domicile**

Lieu de résidence principale et habituelle en France métropolitaine et dans les pays de l'Union Européenne (sauf Suisse)

**Dommages corporels**

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.

**Franchise**

Partie de l'indemnité restant à la charge du bénéficiaire.

**Maladie**

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

**Maladie chronique** : maladie qui évolue lentement et se prolonge.

**Maladie grave** : maladie mettant en jeu le pronostic vital.

**Membres de la famille**

Par membre de la famille, on entend, le conjoint ou concubin vivant sous le même toit, un enfant, un frère ou une sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents, les petits-enfants, les beaux-frères et belles-sœurs.

**Validité dans le temps**

Le produit d'assistance a la même validité dans le temps que le contrat d'assurance auquel il est lié (Conditions Particulières).

## 2. ASSISTANCE AUX PERSONNES

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et éventuellement la famille de l'Assuré.

### 1. EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

**Rapatriement ou transport sanitaire**

Si l'état de L'ASSURE nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE organise et prend en charge :

- soit le transport vers un centre régional hospitalier ou dans un pays susceptible d'assurer les soins ;
- soit le rapatriement au Domicile de l'Assuré s'il n'existe pas de centre médical adapté plus proche.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué, sous surveillance médicale si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants : avion sanitaire, avion des lignes régulières, train, wagon-lit, bateau, ambulance.

Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée ne serait pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile de l'ASSURE.

Si l'hospitalisation n'a pu se faire dans un établissement proche du domicile, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE organise et prend en charge, lorsque l'état de santé le permet, le transport de cet hôpital au domicile.

### **Accompagnement lors du rapatriement ou du transport sanitaire**

Si l'ASSURE est transporté dans les conditions définies au paragraphe «Rapatriement ou transport sanitaire » et s'il n'est pas accompagné d'un médecin ou d'un infirmier, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage d'une personne se trouvant sur place pour accompagner l'ASSURE.

### **Présence auprès de l'ASSURE hospitalisé**

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE organise et prend en charge à concurrence de **100 Euros par jour avec un maximum de 3 000 €**, le séjour à l'hôtel d'une personne qui reste au chevet de l'ASSURE hospitalisé, dont l'état ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat.

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE prend également en charge le retour en France métropolitaine de cette personne (où à son pays de Domicile) si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

### **Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger**

Le remboursement couvre les frais définis ci-dessous, sous réserve qu'ils concernent des soins reçus hors du pays de domicile de l'ASSURE, à la suite d'une maladie à caractère imprévisible, ou d'un accident, survenu à l'étranger.

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE rembourse le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à la charge de l'ASSURE, après remboursement effectué par la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il serait affilié, et ce à concurrence de la somme indiquée au tableau de garantie, pour la durée du contrat.

### **La franchise, dont le montant est indiqué dans ce même tableau, est appliquée dans tous les cas.**

L'ASSURE, ou ses ayants droit, s'engage(nt) à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et à 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.

### **Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire**

- 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.
- Frais d'hospitalisation par décision médicale.
- Urgence dentaire dans la limite du montant indiqué au tableau de garantie.

**La prise en charge des frais médicaux, cesse à dater du jour où TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré en France métropolitaine ou dans le pays où il a son domicile.**

## **2.PRESTATIONS EN CAS DE DECES**

### **Transport de corps**

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps de l'ASSURE depuis le lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré.

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE prend en charge les frais annexes nécessaires au transport du corps, dont le coût d'un cercueil ou d'une urne à hauteur de 2 000 € TTC maximum.

Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine sont à la charge des familles.

Lorsqu'il y a inhumation provisoire, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport du corps de l'Assuré jusqu'au lieu d'inhumation définitive en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré, après expiration des délais légaux d'exhumation.

## **3.ECOUTE ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE**

### **L'intervention de psychologues**

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE met en relation l'ASSURE avec des psychologues psychocliniciens.

Ces psychologues, tous titulaires d'un DESS de psychologie clinique, répondent à l'appel qui leur est fait, grâce à une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante, non interventionniste.

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE organise et prend en charge un entretien téléphonique qui dure trente minutes avec un maximum de cinq fois par personne et par événement. Au-delà, le psychologue orientera l'ASSURE vers un psychologue en ville.

Le bénéficiaire de cette garantie doit être demandé dans les six mois maximum de la survenance d'un sinistre corporel et dans le mois au plus tard de la survenance d'un sinistre matériel.

#### **EXCLUSIONS :**

**Sont expressément exclus les traumatismes non liés directement à un événement assuré aux Conditions Particulières, les consultations relevant d'un autre domaine que le domaine psychologique (accompagnement psychiatrique, psychothérapeutique), la simple écoute conviviale.**

**Les exclusions des Conditions Générales sont applicables aux présentes Conventions Spéciales.**

#### **4.RETOUR PREMATURE**

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage :

- afin d'assister aux obsèques d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct, frère, sœur), TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE organise et prend en charge le transport (en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique) de l'ASSURE depuis le lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine où dans un autre pays si l'Assuré y a son Domicile.
- en cas d'accident ou maladie imprévisible et grave affectant un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct), TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE organise et prend en charge, après accord du médecin de TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE, le transport (en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique) de l'ASSURE afin de lui permettre de venir au chevet du proche, en France métropolitaine où au pays du Domicile de l'Assuré.
- en cas de dommages matériels importants survenus au domicile de l'Assuré ou aux locaux de l'entreprise pour le chef d'entreprise, détruits à plus de 50 % et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE organise et prend en charge le transport (en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique) de l'ASSURE afin de lui permettre de regagner son domicile ou les locaux de son entreprise.

#### **5.AVANCE DE LA CAUTION PENALE ET PAIEMENT DES FRAIS D'AVOCAT**

**Cette garantie est acquise uniquement en dehors du pays de domicile de l'ASSURE.**

Si en cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve, l'ASSURE est astreint au versement d'une caution pénale, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE en fait l'avance à concurrence de **20.000 Euros**.

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE règle les honoraires d'avocat des représentants judiciaires auxquels l'ASSURE pourrait faire appel à concurrence de **10.000 Euros**.

L'ASSURE s'engage à rembourser l'avance faite au titre de la caution pénale dans un délai de trente jours à compter de la restitution de cette dernière par les autorités.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans le pays d'origine de l'ASSURE, par suite de faits survenus à l'étranger.

Les infractions intentionnelles n'ouvrent pas droit aux prestations « Avance de caution pénale » et « Paiement des honoraires d'avocat ».

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

En cas de perte ou de vol de papiers, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE apporte un conseil dans les démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement de papiers, etc...).

En cas de vol ou de perte des moyens de paiement (carte de crédit, chéquier), TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE accorde, 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 dont le montant maximum est fixé à **5 000 Euros** afin de faire face à des dépenses de première nécessité

### **7.ENVOI DE MEDICAMENTS**

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE prend toute mesure pour assurer la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, suite à un événement imprévisible, il est impossible à l'ASSURE de se les procurer ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'ASSURE.

### **8.TRANSMISSION DE MESSAGES**

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE transmet les messages de caractère privé, destinés à l'ASSURE lorsqu'il ne peut être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation ou laissés par lui à l'attention d'un membre de sa famille.

### **9.CONSEILS VIE QUOTIDIENNE**

**Du lundi au vendredi, de 9h00 à 21h00 (sauf jours fériés)**, sur simple appel téléphonique, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE communique à l'ASSURE les renseignements qui lui sont nécessaires dans les domaines suivants: Aéroports, Presse internationale, Compagnies aériennes, Monnaie, Trains du monde, Change des devises, Données économiques du pays visité, Restaurants, Informations administratives, Location de voitures, Ambassades, Permis international, Visas, Climat, météo, Formalités police / douane, Santé, Hygiène, Décalage horaire, Vaccination.

### **10.LIMITES D'INTERVENTION DE TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE**

**Sont exclus :**

- **Toute consultation juridique personnalisée ou tout examen de cas particulier,**
- **Toute aide à la rédaction d'actes,**
- **Toute prise en charge de litige,**
- **Toute prise en charge de frais, rémunération de services,**
- **Toute avance de fonds,**
- **Tout conseil ou diagnostic en matière médicale.**

Concernant le domaine particulier de renseignements financiers, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE ne pourra procéder à aucune étude comparative sur la qualité des contrats, services, taux pratiqués par les établissements financiers, et exclut toute présentation ou exposé d'un produit particulier.

En aucun cas, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE n'exprimera, en réponse à une question mettant en jeu le droit et sa pratique, un avis personnel ou un conseil fondé sur les règles juridiques de nature à permettre à la personne qui reçoit le renseignement de prendre une décision.

**Les réponses ne feront pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.**

## **3. EXCLUSIONS**

**Sont exclus :**

- Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées.**
- Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance.**
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.**
- Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la trente-sixième semaine de grossesse.**
- Les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool.**
- Les conséquences de tentative de suicide.**
- Les dommages provoqués intentionnellement par un ASSURE ou ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense.**
- Les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation de l'ASSURE en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.**
- Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de pratiques non autorisées par les autorités locales.**
- Les conséquences de radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome.**

- Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique.
- Les conséquences d'émeutes, de grèves, de pirateries, lorsque l'ASSURE y prend une part active.
- Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes et ouragans.
- Les frais de recherche et de secours de personne en montagne, en mer ou dans le désert.
- Les frais de secours sur piste (et hors-piste) de ski.

Outre les exclusions ci-dessus et pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger, ne sont pas couverts :

- Les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise de la garantie.
- Les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication nette et imprévisible.
- Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer ou dans le pays du Domicile de l'ASSURE, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenu en France ou dans tout autre pays.
- Les frais de cure thermale, héliomarine, de séjour en maison de repos, les frais de rééducation.

#### 4. DISPOSITIONS GENERALES

##### ENGAGEMENTS FINANCIERS DE TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE

L'organisation par l'ASSURE ou par son entourage de l'une des prestations d'assistance énoncées ci-avant ne peut donner lieu au remboursement que si TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE a été prévenu préalablement.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE aurait engagés pour organiser le service. Lorsque TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE doit organiser le retour prématuré de l'ASSURE en France métropolitaine (ou dans son pays de Domicile) il peut lui être demandé d'utiliser son titre de voyage.

Lorsque TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE a assuré à ses frais le retour de l'ASSURE, il est demandé à celui-ci d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés et de reverser le montant perçu à TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE sous un délai maximum de trois mois suivant la date de retour.

Seuls les frais complémentaires à ceux que l'ASSURE aurait dû normalement engager pour son retour au Domicile, sont pris en charge par TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE.

Lorsque TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.

En cas de prise en charge de séjour à l'hôtel, TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués ci-avant et au Tableau de garantie, à l'exclusion de tous autres frais.

- **Assureur** : Tokio Marine Kiln Insurance Limited (UK), Société anonyme de droit anglais, siège établi au 20 Fenchurch Street, London EC3M 3BY N°company Registration house 989421 England – Capital social : £35.000.000. Entreprise agréée par l'Autorité de régulation prudentielle (Prudential Regulation Authority – PRA), contrôlée par celle-ci ainsi que par l'Autorité de conduite financière du Royaume-Uni (Financial Conduct Authority–FCA) et agissant en conformité avec les règles françaises du Code des assurances

**Tokio Marine Kiln délègue à Mutuaide la gestion des prestations d'assistance.**

- **Assuré** :

Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal en Europe (pays membre de l'EEE sauf Suisse).

- **Etendue géographique** :

Les garanties sont valables dans le monde entier.

• **Subrogation :**

Conformément aux dispositions prévues à l'article L121.12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, à concurrence de l'indemnité payée par lui dans les droits et actions que l'Assuré peut avoir contre les tiers responsables du dommage.

• **Prescription :**

**Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance.**

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

La prescription est interrompue par les causes ordinaires d'interruption (article 2244 du Code Civil), ainsi que dans les cas suivants : désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ; envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception :

- par l'Assureur au Souscripteur pour le paiement d'une cotisation ;

- par le Souscripteur à l'Assureur pour le paiement d'une indemnité.

• **Effets des garanties :**

- **La police prend effet le jour du départ des assurés, sur le lieu de convocation indiqué par la Société adhérente. Les garanties seront acquises pendant toute la durée du voyage ou séjour avec un maximum de 62 jours. Les garanties prendront fin le jour du retour du voyage et sur le lieu de dispersion.**

- **Pour l'assurance « annulation », la couverture prend effet au moment de l'inscription pour le voyage et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance des locaux prévus.**

• **Fausses déclarations :**

Même si elles sont sans influence sur le sinistre :

a) **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle à la conclusion du contrat ou en cours de contrat, quand elle change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour les Assureurs, est sanctionnée par la nullité du contrat, dans les conditions de l'article L 113-8 ou L 121.3 du Code des Assurances.**

b) Une omission ou une inexactitude dans la déclaration des circonstances, n'entraîne pas la nullité du contrat si la mauvaise foi de l'assuré n'est pas établie.

Si cette omission ou inexactitude est constatée avant tout sinistre, l'Assureur a la faculté soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de cotisation acceptée par le preneur d'assurance, soit de le résilier.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après sinistre, l'omission ou l'inexactitude est sanctionnée par une réduction de l'indemnité, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés (article L113-9 du Code des Assurances). Le tarif pris pour base de cette réduction est celui applicable soit à la date où le fait aurait dû être porté à la connaissance de l'Assureur s'il s'agit d'une omission, soit à la date où le fait lui a été notifié s'il s'agit d'une inexactitude.

En cas de fraude de l'Assuré ou du Souscripteur, l'intégralité de la prime demeure acquise à l'Assureur.

• **Assurances cumulatives :**

S'il existe d'autres assurances de même nature, contractées sans fraude et accordant les mêmes garanties, pour un même intérêt, chacune de ces assurances produit ses effets dans la limite de ses garanties (article L.121-4 du code).

L'indemnité ne peut excéder le montant du dommage, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite (article L.121-1 du code).

Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'Assureur de son choix.

La contribution de chacun des Assureurs est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité que l'Assureur aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque Assureur s'il avait été seul.

• **Fichiers informatiques :**

Le Courtier exploite pour les besoins de la gestion déléguée par les présentes, des informations nominatives relatives à l'Assuré, et à partir de ces informations nominatives, constituent et traitent des fichiers informatiques.

Le Courtier utilise et exploite les informations nominatives relatives à l'Assuré aux seules fins de gestion du Contrat d'Assurance. En conséquence, il s'interdit de les divulguer ou de les exploiter directement ou indirectement, notamment à des fins commerciales, en dehors des stricts besoins de la gestion du Contrat d'Assurance objet du présent accord.

Conformément aux articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Souscripteur dispose, auprès du siège social de l'Assureur, d'un droit d'accès pour communication ou rectification de toutes informations le concernant et figurant sur tout fichier à l'usage des sociétés d'assurances, de leurs mandataires, des réassureurs et des organismes professionnels concernés.

• **Réclamations :**

En cas de difficulté, le Souscripteur consulte le Courtier par l'intermédiaire duquel le contrat est souscrit. Si sa réponse ne le satisfait pas, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

**TOKIO MARINE KILN INSURANCE LIMITED**  
**6-8 BOULEVARD HAUSSMANN**  
**75009 PARIS**  
**Tel : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87**  
**[reclamations@tokiomarine.fr](mailto:reclamations@tokiomarine.fr)**

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

**LE MEDIATEUR DE LA FFSA**  
**BP290**  
**75125 PARIS CEDEX 09**

Le médiateur de la FFSA n'est pas compétent pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

**ORGANISME DE CONTROLE**

Conformément au Code des Assurances (article L 112-4), il est précisé que l'entreprise d'assurance TOKIO MARINE KILN INSURANCE Limited est contrôlée conjointement au Royaume-Uni par l'Autorité de régulation prudentielle (Prudential Regulation Authority située 20 Moorgate London, EC2R 6DA – England) et l'Autorité de conduite financière (Financial Conduct Authority située 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London E14 5HS - England)

**LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE**

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des prestations d'assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme-représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

**MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES**

**Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement par l'ASSURE (ou toute personne agissant en son nom).**