

# Assurance Voyages

## Document d'information sur le produit d'assurance

Assureur du produit : Inter Partner Assistance, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique, prise au travers de sa succursale irlandaise (SIREN : 316 139 500/Matricule BNB : 048



Référence du produit : Assurance Voyage IDILIZ Annulation : AX2020285

**Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle (Notice d'information et/ou Conditions Générales).**

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

Le produit d'assurance voyages IDILIZ annulation voyage a pour objet de vous apporter une garantie pour l'annulation de votre voyage.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### GARANTIES SYSTÉMATIQUEMENT PRÉVUES :

- Annulation de voyage (En cas de maladie y compris liée à une épidémie, accident, décès et tout autre motif pouvant être justifié)
- 10 000€/pers max 50 000€/événement



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

L'organisation par l'assuré ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au contrat sans l'accord préalable de l'assureur. Les voyages de plus de 90 jours consécutifs.



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

#### PRINCIPALES EXCLUSIONS :

- Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
- Conséquences d'Accidents de la circulation provoqués par l'Assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'Accident s'est produit. Conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant ;
- Conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ; Inobservation consciente par l'Assuré des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour. Suicide ou tentative de suicide de l'Assuré, automutilation ;
- Cas de force majeure rendant impossible l'exécution du Contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales ; Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, Grèves, actes de terrorisme ou sabotage ;
- Les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
- Accidents résultant de la pratique de sports par l'Assuré dans le cadre d'une compétition officielle. Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;
- Les voyages effectués contre l'avis du Ministère des Affaires Etrangères ;
- Les pandémies déclarées par l'Organisation mondiale sauf mention contraire dans la garantie
- Toute réclamation liée à des restrictions de voyage résultants directement d'une déclaration de pandémie par l'OMS ou d'un événement connu au moment de l'achat du séjour
- Le remboursement de tout ou partie du voyage faisant l'objet d'un remboursement total ou partiel de la part de l'organisateur du voyage et/ou de la compagnie de transport, et ce quel que soit le mode de remboursement (virement, cash, à valoir, voucher...)

#### PRINCIPALES RESTRICTIONS :

Franchise 20% du montant du sinistre minimum 100€ par personne en cas d'annulation pour toutes causes justifiées  
10% avec un minimum de 50€ par personne en cas d'annulation pour cause de décès, accident, maladie.

Les garanties précédées d'une ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



## Où suis-je couvert(e) ?

**En France et à l'étranger (Monde entier) :**

- Frais d'annulation



## Quelles sont mes obligations ?

### Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

#### A la souscription du contrat :

Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L-113-8 et L-113-9 du code des Assurances.

#### En cours de contrat :

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux.

#### En cas de sinistre :

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre.

Informez des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.

Retourner le dossier d'indemnisation complet ainsi que la copie du contrat et/ou les documents justificatifs nécessaires et spécifiques à chaque garantie.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La prime d'assurance est payable à la souscription du contrat, par tout moyen de paiement accepté par l'agence de voyage et dans le respect de la réglementation en vigueur.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La garantie d'assurance «Annulation de Voyage» prend effet à la date de souscription à la présente convention et cesse automatiquement ses effets au moment du départ une fois l'enregistrement de l'Assuré effectué ou pour les locations, au moment de la remise des clés. La garantie "annulation" n'est pas acquise pour les voyages dont la date de départ est prévue à moins de 10 jours de la date de souscription au contrat.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

Les conditions de résiliation sont fixées par la police d'assurance.

Toutefois, l'Assuré peut résilier annuellement son contrat en adressant une lettre recommandée ou un envoi recommandé électronique à l'assureur au moins deux mois avant la date d'échéance de ce contrat (article L113-12 du Code des assurances).

# ANNULATION DE VOYAGE

## Contrat n° AX2020285

### *Pour déclarer vos sinistres assurances Annulation*

**Connectez-vous sur le site de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME :**

**[www.gestion.presenceassistance.com](http://www.gestion.presenceassistance.com)**

- Complétez le champ « numéro de votre dossier voyage » avec le numéro de dossier figurant sur votre facture d'inscription.
- Complétez le champ « nom du voyageur principal » par vos noms et prénoms.
- Remplissez le formulaire de déclaration de sinistre qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail mentionnant votre numéro de dossier et l'ensemble des pièces à fournir.
- AXA Assistance se réserve le droit, le cas échéant, de demander des pièces complémentaires afin d'évaluer la réalité du sinistre et le montant de l'indemnisation. De même, AXA Assistance se réserve le droit de soumettre l'Assuré à un contrôle médical, les coûts de ce contrôle restent à la charge d'AXA Assistance. La demande sera adressée à l'Assuré par lettre recommandée avec avis de réception.



***Par l'intermédiaire de ce site vous pourrez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier en temps réel.***

***Pour toute information concernant le détail des garanties vous pouvez contacter  
PRESENCE ASSISTANCE par mail à [relationclients@presenceassistance.com](mailto:relationclients@presenceassistance.com)***

## TABLEAU DES GARANTIES

### Frais d'Annulation de Voyage

Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage	Plafond de garantie	Franchise
<p>A/</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Annulation pour maladie grave (<b>y compris maladie due à une épidémie ou un virus</b>), accident corporel grave ou décès de l'assuré, de son conjoint, son concubin, d'un frère, sœur, beau-père, belle-mère, beau-frère, belle-sœur ou ascendant et descendant 2eme degré ne voyageant pas.</li> <li>➤ Annulation en cas de test PCR Positif</li> </ul>	<p><b>10 000 € par personne/ 50 000 € par événement</b></p>	<p>A/ <u>Voyage de 0 à 2500€ par personne (hors taxes aériennes) : 50€ par personne</u> <u>Voyage au-delà de 2500 € jusqu'à 10000 € par personne (hors taxes aériennes) :</u> <b>10 % du montant du sinistre avec un minimum de 50 € par personne</b></p>
<p>B/</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Annulation Tout Sauf : annulation pour tout autre motif et/ou toute autre personne que celles prévues ci-dessus</li> <li>➤ Annulation en cas de test température positif à l'aéroport</li> </ul>		<p>B/<u>Voyage de 0 à 10000€ par personne (hors taxes aériennes) :</u> <b>20 % du montant du sinistre avec un minimum de 100 € par personne</b></p>

### DISPOSITIONS GENERALES

#### COORDONNEES DE L'ASSUREUR

Les garanties du Contrat sont supportées par la succursale irlandaise de la société **Inter Partner Assistance SA**, une société anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 boîte 1 Avenue Louise, 1050, Bruxelles, Belgique.

Inter Partner Assistance, succursale irlandaise de Inter Partner Assistance SA, est située au 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande (numéro d'enregistrement 906006), et exerce son activité sous l'autorité de la Banque Centrale d'Irlande. En qualité d'entreprise d'assurance de droit belge, Inter Partner Assistance est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 –1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – [www.bnb.be](http://www.bnb.be)).

Certaines des garanties du Contrat, notamment le traitement et la protection des données, sont supportées par **AXA Travel Insurance** (numéro d'enregistrement 426087), située au 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande.

Toutes ces sociétés font partie du Groupe AXA Assistance.

Les **déclarations de Sinistre** se font sur le site du prestataire de déclaration en ligne PRESENCE ASSISTANCE TOURISME à l'adresse suivante : [www.gestion.presenceassistance.com](http://www.gestion.presenceassistance.com).

#### DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION :

Les termes contenus dans le Contrat qui ne seraient pas définis par ailleurs aux termes du Contrat, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

**Accident** : Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par un médecin.

**Accident Grave** : Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par un médecin et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

**Assuré** : toute personne physique ou groupe désigné aux Conditions Particulières sous cette qualité

**Assureur** : Société supportant les garanties du Contrat, à savoir :

- la société **Inter Partner Assistance SA**, par sa succursale irlandaise, située au 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande (numéro d'enregistrement 906006), sous l'autorité de la Banque Centrale d'Irlande. Inter Partner Assistance est une succursale de Inter Partner Assistance SA, une société belge, située 166 boîte 1 Avenue Louise, 1050, Bruxelles, sous l'autorité de la Banque Nationale de Belgique.
- la société **AXA Travel Insurance** (numéro d'enregistrement company number 426087), située au 10/11 Mary Street, Dublin 1, Irlande, pour certaines garanties du Contrat (le traitement et la protection des données).

Toutes ces sociétés font partie du Groupe AXA Assistance.

**Attentat** : Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel l'Assuré séjourne, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public. Cet Attentat devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères français.

**Catastrophe Naturelle** : Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.

**Contrat** : la police d'assurance composée des présentes dispositions générales et particulières ainsi que les Conditions Particulières le cas échéant. Les dispositions particulières prévalent sur les dispositions générales.

**Domicile** : Le lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré. En cas de litige, l'adresse fiscale est considérée comme le Domicile.

**DOM-ROM, COM et Collectivités sui generis habités** : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie française, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

**Durée des Garanties** : Les garanties sont valables pour la durée du Voyage indiquée sur le contrat de vente ou la facture d'inscription au Voyage avec un maximum de 90 jours consécutifs maximum.

#### **Epidémie**

Apparition et propagation d'une maladie infectieuse et contagieuse qui frappe en même temps et en un même endroit un grand nombre de personnes.

**Espace Economique Européen** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque.

**Evénement** : Tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du Contrat.

**Franchise** : Montant qui reste à la charge de l'Assuré en cas de Sinistre.

**Grève** : Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications.

**Hospitalisation** : séjour de plus de 48 H consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé

**Maladie** : Toute altération de santé ou toute atteinte corporelle constatée par un médecin.

**Maladie Grave** : Toute altération de santé constatée par un médecin, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.

**Membres de la Famille** : Conjoint de droit ou de fait, ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>e</sup> degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles de l'Assuré.

#### **Pandémie**

Apparition et propagation mondiale d'une nouvelle maladie contagieuse et infectieuse

#### **Quarantaine**

Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

**Sinistre** : Réalisation d'un Evénement prévu au Contrat. Constitue un seul et même Sinistre, l'ensemble des réclamations se rattachant à un même Evénement.

**Souscripteur** : L'organisme ou la personne morale ou physique, domicilié en France ou dans les DOM ROM, COM et Collectivités sui generis, qui a souscrit ce Contrat.

**Territorialité** : Monde entier.

**Tiers** : Toute personne physique ou morale à l'exclusion du Souscripteur, de l'Assuré, des Membres de la Famille de l'Assuré, des personnes l'accompagnant et de ses préposés.

**Vol Caractérisé** : Vol commis par un Tiers, avec violence ou effraction, prouvée et constatée comme tel par une autorité compétente.

**Voyage** : Transport et séjour garanti par le Contrat.

#### **DELAI DE SOUSCRIPTION**

**Pour être valide, le présent contrat doit être Impérativement souscrit simultanément à l'inscription au voyage**

#### **LIMITATION D'ENGAGEMENT DE L'ASSUREUR**

Les interventions que l'Assureur est amené à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

L'Assureur ne peut être tenu responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de Grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, Attentat, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.

Les prestations non demandées en cours de Voyage ou non organisées par l'Assureur ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.

L'Assureur décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'Assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.

#### **CLAUSE DE SANCTION ET D'EMBARGO**

Nonobstant toute stipulation contraire du présent Contrat, il est appliqué ce qui suit :

Si une loi ou réglementation, applicable à Inter Partner Assistance à la prise d'effet du présent Contrat ou devenant applicable à tout moment après la prise d'effet, prévoit que la couverture fournie aux Assurés au titre du présent Contrat est ou serait illicite parce qu'elle enfreint un embargo ou une sanction, Inter Partner Assistance ne sera pas tenue de fournir aux Assurés cette couverture de quelque manière que ce soit, dans la mesure où cela enfreindrait cette loi ou réglementation.

Lorsqu'il est légal pour Inter Partner Assistance de fournir une couverture au titre du présent Contrat mais que le règlement d'un sinistre pourrait enfreindre un embargo ou une sanction, Inter Partner Assistance s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'obtenir l'autorisation nécessaire pour effectuer ce paiement.

Si la loi ou la réglementation devient applicable pendant la Durée du présent Contrat et limite la capacité d'Inter Partner Assistance à fournir la couverture telle que spécifiée dans le premier paragraphe, le Souscripteur et Inter Partner Assistance pourront résilier le présent Contrat conformément à la réglementation en vigueur, sous réserve, pour Inter Partner Assistance de respecter un préavis minimum de trente (30) jours. En cas de résiliation aussi bien par le Souscripteur que par Inter Partner Assistance, Inter Partner Assistance conservera sa part de prime au prorata de la période pendant laquelle le Contrat a été en vigueur.

#### **EXCLUSIONS GÉNÉRALES**

Les garanties de l'Assureur ne peuvent être engagées dans les cas suivants :

- Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
- Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'Assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;
- Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;
- L'inobservation consciente par l'Assuré des lois et règlements en vigueur de l'État du lieu de séjour ;
- Suicide ou tentative de suicide de l'Assuré, automutilation ;
- Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;
- Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;
- Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du Contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités du pays de départ, de transfert ou de destination ;
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, Grèves, actes de terrorisme ou sabotage ;
- Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert ou de destination ;
- Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi N° 86-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles ;
- Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
- Accidents résultant de la pratique de sports par l'Assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions ;
- Alpinisme de haute montagne à partir de 3000 mètres, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du ski hors-piste, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes ;
- Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;
- La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant ;
- Le défaut d'aléa ;
- Les gestes commerciaux ;
- Non-conformité de la validité des pièces d'identité nécessaire au Voyage ;
- L'acte de négligence de la part de l'Assuré ;
- Les voyages effectués contre l'avis du Ministère des Affaires Etrangères ;
- Toute réclamation liée à des restrictions de voyage résultants directement d'une déclaration de pandémie par l'OMS ou d'un événement connu au moment de l'achat du séjour
- Enfin sont exclus les évènements survenus en Iran, Irak, Afghanistan, Corée du Nord, Syrie, Crimée.

## PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà Bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation au présent Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Souscripteur a souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles ;
- ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat ;
- ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par courrier à l'adresse suivante, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau Contrat :

Presence Assistance Tourisme  
55 Bis rue Edouard Vaillant  
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE  
Tel : +33 (0) 1 55 90 47 51

L'assureur est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

Toutefois, dès lors que le Souscripteur a déclaré un Sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation

Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues dans son contrat.

## DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE

En cas de vente à distance, le Souscripteur/l'Assuré peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de réception des Conditions générales, lesquelles sont présumées reçues par le Souscripteur/l'Assuré deux (2) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription. Si le Souscripteur/l'Assuré n'a pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, il doit se rapprocher de Présence Assistance Tourisme.

L'exemple de formulaire de renonciation est à envoyer soit par lettre à l'adresse postale :

Présence Assistance Tourisme  
55 bis rue Edouard Vaillant  
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE

Exemple de formulaire :

*Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au Contrat.*

---

### FORMULAIRE DE RENONCIATION

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au Contrat XXXX, dont le N ° de souscription est le :

Nom du souscripteur	Prénom du Souscripteur
Date	Signature du Souscripteur

---

## SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE OU NON INTENTIONNELLE

Conformément aux dispositions de l'article L. 113-8 du Code des assurances, le Contrat est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'Assuré a été sans influence sur le sinistre. Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

Conformément aux dispositions de l'article L. 113-9 du Code des assurances, en cas d'omission ou de déclaration inexacte de l'Assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie, constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat,

moyennant une augmentation de prime acceptée par l'Assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus. Dans le cas où l'omission ou la déclaration inexacte de l'Assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'est constatée qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

#### **CESSATION DE LA SOUSCRIPTION**

La souscription et les garanties cessent :

- en cas d'exercice, par le souscripteur, de son droit à renonciation, à la date d'envoi de la lettre de renonciation, le cachet de la poste faisant foi ;
- en cas de non-paiement de la prime, en application des dispositions de l'article L 113-3 du Code des assurances ;
- dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

#### **EXPERTISE**

Les dommages aux biens garantis sont évalués de gré à gré ou, à défaut, par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties choisit un expert ; si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert ; les trois experts opèrent en commun à la majorité des voix.

Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par l'autorité judiciaire compétente. Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties, ou d'une seulement, l'autre partie ayant été convoquée par lettre recommandée.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert ; les honoraires du tiers expert et les frais de sa nomination s'il y a lieu, sont prise en charge à parts égales par l'Assureur et par l'Assuré.

#### **RECOURS CONTRE LES TIERS RESPONSABLES**

L'Assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de cette indemnité dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage.

Toutefois, cette subrogation ne s'applique pas aux indemnités forfaitaires garanties en cas de décès ou d'incapacité permanente de l'Assuré.

#### **RECLAMATION ET MEDIATION**

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et/ou les Assurés s'adresse(nt) en priorité à Presence Assistance tourisme afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées :

Presence Assistance Tourisme  
en écrivant à [reclamation@presenceassistance.com](mailto:reclamation@presenceassistance.com)

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties le Souscripteur et/ou les Assurés peut/peuvent adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Travel Insurance  
Head of Customer Care,  
The Quadrangle  
106-118 Station Road  
Redhill, RH1 1PR  
Royaume-Uni  
[customer.support@axa-travel-insurance.com](mailto:customer.support@axa-travel-insurance.com)

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

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

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Souscripteur et/ou les Assurés peut/peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)



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

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

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant :

[www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

## PRESCRIPTION

Conformément à l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du Contrat sont prescrites par 2 ans à compter de l'Événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

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

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

La prescription est portée à 10ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'Assuré décédé.

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

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par **l'assureur** du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers **l'assureur** ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation ;
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La prescription est également interrompue par :

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

Conformément à l'article L. 114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

Ainsi, dans le cadre de ses activités, Inter Partner Assistance pourra :

- Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'Inter Partner Assistance, l'Assuré consent à ce qu'Inter Partner Assistance utilise ses données à cette fin ;
- Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'Inter Partner Assistance, au personnel d'Inter Partner Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter **nos** produits aux besoins du marché ;
- Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'Inter Partner Assistance et autres communications relatives au service clients.
- Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Inter Partner Assistance est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, Inter Partner Assistance met en oeuvre un

traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si l'Assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

Data Protection Officer  
AXA Travel Insurance Limited  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR  
United Kingdom

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

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, Inter Partner Assistance doit solliciter son consentement.

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

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

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

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par Inter Partner Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

Data Protection Officer  
AXA Travel Insurance Limited  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR  
United Kingdom

Email : [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

L'intégralité de **notre** politique de confidentialité est disponible sur le site : [www.axa-assistance.com/en.privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/en.privacypolicy) ou sous format papier, sur demande.

#### **LOI APPLICABLE**

Le Contrat est soumis à la loi française.

#### **AUTORITE DE CONTROLE**

Inter Partner Assistance est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)). La succursale irlandaise d'Inter Partner Assistance est soumise au contrôle de la Central Bank of Ireland, située North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3.

## **DISPOSITIONS PARTICULIERES**

### **FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE**

#### **ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE**

L'Assureur prend en charge le remboursement des frais d'annulation, minoré de la Franchise applicable (selon le motif d'annulation), facturés par l'organisateur du Voyage en application de ses Conditions Générales de vente lorsque cette annulation, notifiée **AVANT LE DÉPART**, est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance de l'un des événements suivants qui empêche l'Assuré de réaliser le Voyage prévu :

**A/ L'Assureur** intervient en cas de Maladie Grave y compris une maladie due à une épidémie ou une pandémie (ex COVID), ou à toute maladie à caractère infectieux ou Accident de l'Assuré ou d'un Membre de la Famille de l'Assuré constaté par une autorité médicale et l'empêchant de réaliser le Voyage prévu.

L'Assureur intervient en cas de test PCR positif de l'Assuré.

**L'Assureur** intervient également en cas de décès de l'Assuré ou d'un Membre de la Famille de l'Assuré.

**B/** La garantie est également acquise à l'Assuré si son départ où l'exercice des activités prévues pendant son séjour sont empêchés par un Evénement imprévisible au jour de la souscription du Contrat, indépendant de la volonté de l'Assuré et pouvant être justifié, déduction faite des montants des Franchises indiqués au Tableau de Garanties.

**Cependant, la garantie n'est acquise, pour les causes ci-après, que dans les conditions précisément décrites ci-dessous :**

- Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre Voyage, à condition que les démarches aient été effectuées par l'Assuré dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à son départ, et sous réserve qu'il ait fourni l'ensemble des justificatifs demandés par les autorités administratives de ce pays.
- La convocation de l'Assuré par une administration à une date se situant pendant le Voyage prévu à condition qu'elle ait un caractère impératif, imprévu et non reportable.
- La convocation de l'Assuré à un examen scolaire ou universitaire à une date se situant pendant la durée du Voyage, à condition que cette convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- La modification de la date des congés accordés par écrit par l'employeur de l'Assuré avant son inscription au Voyage.
- L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré par l'Assuré prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le Voyage, alors que l'assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat.
- La mutation professionnelle, non disciplinaire, à condition qu'elle oblige l'Assuré à déménager pendant la durée du Voyage ou dans le mois précédant le Voyage et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.
- L'Hospitalisation (d'au moins 2 jours) ou le décès de l'animal domestique de compagnie de l'Assuré à condition qu'elle intervienne dans les 3 jours précédant le départ de l'Assuré, et que l'Assuré apporte la preuve de la propriété de l'animal (carnet de santé vétérinaire, de vaccination, tatouage, etc.).
- La séparation du couple de l'Assuré par divorce, la demande de dissolution de PACS et la cessation du concubinage notoire à condition de présenter la preuve de la procédure de divorce ou de la demande de dissolution du PACS ou de tous documents justifiant de la cessation de vie commune.
- A l'aéroport de départ, si l'accès à l'avion est refusé suite à un contrôle thermique (ou autre contrôle sanitaire) mis en place par les autorités ou la compagnie aérienne, prise en charge des prestations non remboursables (à l'exclusion du billet d'avion dont l'accès a été refusé)

**La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.**

#### **A / et B / ANNULATION DES PERSONNES ACCOMPAGNANT L'ASSURE**

Du fait de votre annulation, l'Assureur prend également en charge le remboursement des frais d'annulation de toute personne devant accompagner l'Assuré (maximum 9 personnes), inscrite en même temps que l'Assuré, et assurée par ce même Contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Toutefois si elle souhaite maintenir sa participation au Voyage, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge uniquement si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par l'Assureur et si le montant de l'indemnité est inférieur ou égal au montant des frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre, Franchise déduite.

Si pour un Evénement garanti l'Assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son Voyage, l'Assureur prendra en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (tour opérateur, compagnie aérienne). Le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre.

#### **ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE**

Sous réserve que l'Assuré ait payé préalablement la prime correspondant, la garantie prend effet dès la souscription du présent contrat et expire au moment du départ (date de départ aller sur le contrat de voyage) sur le lieu de convocation prévu par l'organisateur du voyage, ou à la remise des clés en cas de location.

#### **ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE**

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées dans la limite maximum du barème fixé au tableau des garanties suite à l'annulation du voyage.

**Les frais de dossier, la prime d'assurance, les taxes remboursables à l'agence de voyage ou à l'Assuré par le transporteur ou tout organisme collecteur et les frais de visa ne sont pas remboursables.**

#### **ARTICLE 4 - FRANCHISE**

Dans tous les cas, l'Assureur indemniserà l'Assuré sous déduction d'une Franchise dont le montant est spécifié aux Tableau des Garanties (en cas de séjour locatif, il sera déduit une seule franchise quel que soit le nombre d'occupants).

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

Tous les Evénements non indiqués dans l'ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE sont exclus.

Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, ne sont pas garanties, les annulations consécutives :

- A une Maladie ou un Accident ayant fait l'objet d'un début, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation dans le mois précédant l'inscription au Voyage ;
- A tout Evénement survenu entre la date d'inscription au Voyage et la souscription du Contrat ;
- Au décès d'un Tiers non assuré par le Contrat lorsque le décès intervient plus de 30 jours avant le départ ;
- A toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du Voyage de l'Assuré ;
- Au simple fait que la destination du Voyage de l'Assuré est déconseillée par le Ministère des Affaires étrangères français ;
- A tout Evénement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application des articles L.211-1 et suivants du Code du Tourisme ;
- A la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, à la non-conformité de la pièce d'identité nécessaire au Voyage ;
- A une maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.
- Le remboursement de tout ou partie du voyage de la part de l'organisateur du voyage et/ou de la compagnie de transport, et ce quel que soit le mode de remboursement (virement, numéraire, à valoir, voucher...)

## ARTICLE 6 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré ou ses ayants-droit doivent :

- **Aviser** l'entreprise auprès de laquelle l'Assuré a acheté sa prestation dès la survenance du Sinistre. Si l'Assuré annule tardivement **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'Evénement,
- **Aviser PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** par écrit dès la survenance du Sinistre, et, au plus tard dans les **5 jours** ouvrés. Passé ce délai, l'Assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à l'Assureur,
- **Adresser à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.

Sans la communication au médecin-conseil de l'Assureur des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être traité.

Il est expressément convenu que l'Assuré accepte par avance le principe d'un contrôle de la part du médecin-conseil de l'Assureur.

Dès lors, si l'Assuré s'y oppose sans motif légitime il perd droit à la garantie

**PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** se réserve le droit de réclamer le billet de transport initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par l'Assureur aérienne.