Pattern Protect & Delight

Travel Insurance Quote

Insured Passengers

Travel dates

June 26, 2024 – June 30, 2024

Destination Countries

United States

Date of Issue	
Insurer	Inter Partner Assistance SA
Broker	Setoo SAS 30 rue Fortuny, 75017 Paris, France
Total Paid (Inc. Tax)	€134.42

	We will pay you up to (€)	Excess (€)
Section 1 - Cancellation or Cutting Short your Trip		
Cancellation or Cutting Short your Trip	5,000	0
Section 2 - Medical Emergency and Repatriation Expenses		
Medical Emergency and Repatriation Expenses	10,000,000	200
Emergency Dental	1,000	200
Hospital Benefit	1,000	0
Meal Expenses	200	0
Section 3 - Disruption or Delay to Travel Plans		
Missed Departure	1,000	0
Travel Delay	100	0
Travel Disruption	5,000	0
Section 4 - Personal Belongings and Money		
Baggage	500	0
Valuables	300	0
Single Article Limit	500	100
Delayed Baggage	200	0
Sports Equipment	300	0
Hire Sports Equipment	300	0
Personal Money	750	0
Cash	300	0
Important Documents	600	0
Section 5 - Legal and Liability		
Legal Expenses and Assistance	10,000	0
Personal Liability	2,000,000	0
Section 6 - Personal Accident		
Death	10,000	0
Loss 0f Limbs and/or Loss of Sight	10,000	0
Permanent Total Disablement	15,000	0

#01 Cover ID.

Please note that Section 7 (Enhanced Cruise Cover) and Section 9 (Golf Cover) are not available to purchase.
Please refer to the policy wording for more details.

Setoo International Assurance voyage

Table des matières

Informations utiles 2
À propos du corps de votre police 2
Définitions 3
À propos de votre contrat d'assurance 6
Conditions médicales préexistantes 6
Sports et autres activités 7
Conditions importantes relatives à votre police 9
Numéros de téléphone importants 9
Formuler une demande d'indemnisation 9
Tableau des garanties 13
Exclusions et conditions 15
Exclusions générales s'appliquant à votre police 16
Section 1 - Annulation ou retour anticipé d'un voyage 17
Section 2 - Frais de rapatriement d'urgence 20
Section 3 - Perturbation ou report du projet de voyage 22
Section 4 - Effets personnels et argent personnels 24
Section 5 - Assistance juridique 25
Section 6 - Accident personnel 29
Section 7 - Couverture croisière renforcée (n'est applicable que si elle apparaît sur votre certificat de police) 30
Section 8 - Sports d'hiver (n'est applicable que si elle apparaît sur votre certificat de police) 31
Section 9 - Couverture golf (n'est applicable que si elle apparaît sur votre certificat de police) 32
Procédure de réclamation 33
Avis de confidentialité et fraude 34

Informations utiles

Notification de demandes d'indemnisation
Pour bénéficier des prestation d'assistances, veuillez contacter l'Assureur au +33 1 764 334 24.
Pour déclarer tout sinistre veuillez contacter l'Assureur au +33 1 764 334 24.

Sauf cas de force majeure, toute déclaration de sinistre doit se faire dans les **cinq (5) jours ouvrables suivant sa connaissance** ou les deux (2) jours ouvrables en cas de vol et selon les modalités définies pour chaque garantie.

Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

L'Assureur se réserve la faculté de réclamer des pièces complémentaires pour la constitution du dossier sinistre.

Tous les règlements effectués par l'Assureur au titre du présent contrat sont effectués en euros. Si le montant de l'indemnité a été fixé en monnaie étrangère, le règlement est effectué en euros au taux de change officiel au jour du règlement.
Si nécessaire, l'Assureur se réserve le droit de soumettre le Bénéficiaire, aux frais de l'Assureur, à un contrôle médical.

Délai de renonciation
Vous pouvez renoncer à cette police à tout moment. Si vous souhaitez renoncer dans les 14 jours suivant la réception des documents de la police, vous devez impérativement nous contacter à cette fin au +33 1 764 334 24. Vous obtiendrez un remboursement intégral si vous n'avez ni voyagé ni effectué de demande d'indemnisation. Si la demande de résiliation a lieu plus de 14 jours après la réception des documents, la prime ne sera pas remboursée.

À propos du corps de votre police

Si Vous avez des questions concernant Votre couverture, Vous pouvez Nous contacter au numéro tel que prévu ci-dessus.

Veuillez Vous assurer d'avoir Votre numéro de police lorsque Vous nous contactez. Nous voulons que Vous profitiez au mieux de Votre police. Pour ce faire, il Vous est conseillé de :

- lire le contenu de Votre police et Vous assurer d'être couvert pour le type de sinistres que Vous croyez susceptibles de se produire
- Vous assurer d'avoir compris les exclusions et les conditions qui s'appliquent à Votre police, car si Vous ne répondez pas à ces conditions, Vos demandes d'indemnisation pourraient en être affectées.

Introduction
Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par l'Assureur des garanties d'assistance et d'assurance du présent Contrat accordées à toute personne bénéficiaire, dans les limites et conditions définies ci-après.

Définitions

Certains mots apparaissent avec majuscules dans le corps de votre police. Ces mots ont la définition qui suit. Sont précisées ci-dessous.

Accident(s)/Accidentel(le)(s)

Une blessure physique causée par un moyen soudain, inattendu, externe et visible, résultant d'une exposition inévitable à des éléments.

Bagages

Tous les éléments qui Vous appartiennent et que Vous portez, utilisez ou transportez durant un Voyage (à l'exception des Objets de valeur, du Matériel de sport, de l'Argent personnel et des Documents importants).

Catastrophe

Moyen

- incendie,
- innondation,
- tremblement de terre,
- explosion,
- éruption volcanique et/ou nuages de cendres volcaniques,
- tsunami,
- glissement de terrain,
- avalanche,
- ouragan,
- tempête,
- troubles civils et/ou sociaux qui n'ont pas la proportion d'une insurrection,
- une flambée d'intoxications alimentaires ou de maladie infectieuse,

signifiant que Vous ne pouvez pas utiliser l'hébergement que Vous aviez réservé.

Parent proche

Votre famille, Votre mère, Votre père, Votre sœur, Votre frère, Votre fiancé(e), Vos grands-parents, Votre belle-famille, Votre tante, Votre oncle, Votre nièce, Votre neveu, Votre tuteur.

Croisière

Un Voyage impliquant un déplacement en mer ou en rivière de plus d'une nuit, durant lequel le transport et l'hébergement ont lieu sur un navire ou un paquebot à passagers sur un océan/une rivière.

Retour anticipé

Soit :

a) Vous devez raccourir le Voyage après Votre départ de Votre Domicile par un retour direct anticipé à Votre Domicile,

b) Vous êtes hospitalisé après Votre départ de Votre Domicile en tant que patient ou êtes confiné dans Votre hébergement en raison d'une quarantaine obligatoire sur ordre d'un Médecin, dans tous les cas pendant plus de 24 heures.

Les demandes d'indemnisation seront calculées sur le nombre de nuits de Votre Voyage manquées en raison de votre retour anticipé ou sur le nombre de nuits durant lesquelles Vous avez été hospitalisé, mis en quarantaine ou confiné dans Votre hébergement.

Les demandes d'indemnisation telles que prévues au b) ci-dessus ne mèneront à un paiement que pour les Assurés malades/blessés/en quarantaine/confinés, mais dans les cas où Nous ou le Service d'assistance médicale d'urgence acceptons qu'un autre Assuré (dont tout enfant voyageant avec lui) reste à Vos côtés, nous indemniserons également la part correspondant aux des frais et dépenses de voyage et d'hébergement non utilisés (excursions comprises jusqu'à 250 £) par cet Assuré car il est resté avec Vous.

Franchise

Le montant que Vous payez par Assuré. Il est limité à deux montants de Franchise dans les cas où la demande d'indemnisation concerne plus d'un Assuré.

Lorsqu'une demande d'indemnisation concerne le même incident, seule une Franchise sera appliquée. La Franchise apparaît sur Vos conditions particulières de police.

Si Vous utilisez un arrangement de santé réciproque ou un autre arrangement avec un autre pays afin de réduire Vos frais médicaux, Vous n'aurez aucune Franchise à payer.

Matériel de golf
Clubs de golf, balles de golf, sac de golf, chaussures de golf et chariot de golf non motorisé.

Domicile
L'adresse de Votre domicile apparaissant sur Vos conditions particulières.

Région de votre domicile
France, pays dans lequel Vous résidez de façon permanente.

Documents importants
Passeport, billets de voyage, visas, permis de voyage, carte biométrique et permis de conduire.

Période d'assurance
La couverture est fournie pour la période du Voyage et se termine avec la fin du Voyage, sous réserve que le Voyage ne soit pas plus long que la période inscrite dans les conditions particulières. Dans le cadre de la présente police, Vous serez couvert d'après la Section 1 - Annulation d'un voyage ou retour anticipé à compter du moment où Vous réglez la prime.

La couverture de toutes les autres sections s'applique pour la durée de chaque Voyage. La Période d'assurance est automatiquement prolongée si Votre retour dans la région de Votre Domicile est inévitablement retardé en raison d'un événement couvert par cette police.

Assuré(e)(s)/Vous/Votre/Vos/Vous-même
Chaque participant à un Voyage nommé sur les conditions particulières.

Assureur
Inter Partner Assistance SA, directement et par l'intermédiaire de ses succursales (et de toute société du groupe AXA désignée par IPA), délivrera les prestations d'assistance et/ou d'assurance mentionnées dans la présente police. Inter Partner Assistance SA est une société anonyme de droit belge au capital de 61 702 613 euros, soumise au contrôle de prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles -Belgique, sous le numéro 0487, dont le siège social se situe au 166 B1 Avenue Louise, 1050 Bruxelles, et immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro d'entreprise est 0415.591.055.

Condition médicale
Toute pathologie, maladie ou blessure.

Médecin
Tout praticien agréé membre d'une profession médicale reconnue par la législation du pays dans lequel il exerce. Il ne doit pas avoir de liens de parenté avec Vous, ni avec quiconque avec qui Vous voyagez.

Complication de grossesse

- toxémie,
- hypertension gestationnelle,
- diabète gestationnel,
- pré-éclampsie
- grossesse extra-utérine,
- grossesse molaire,
- hémorragie du post-partum,
- rétention placentaire
- placenta abruptio,
- hyperemesis gravidarum,
- placenta praevia,
- mortinaissances,
- fausse couche
- interruption pour raisons médicales
- toute naissance prématurée de plus de 8 semaines (ou 16 semaines en cas de grossesse multiple connue) avant la date d'accouchement prévue.

Condition médicale pré-existante
N'importe laquelle des Conditions médicales dont vous avez souffert ou ayant mené à l'obtention de conseils médicaux, d'un traitement (dont des opérations, tests, examens par Votre docteur/consultant/spécialiste) ou de médicaments prescrits, au cours des cinq dernières années :

- toute condition cancéreuse,

- toute condition cardiaque ou de la circulation sanguine (y compris hypertension et cholestérol élevé)
- toute condition diabétique
- toute condition neurologique
- toute condition respiratoire
- toute condition du rein ou du foie
- toute condition psychiatrique ou psychologique (y compris anxiété, stress et dépression)

et/ou

- toute autre Condition médicale pour laquelle Vous avez obtenu la prescription de médicaments ou pour laquelle Vous avez reçu ou attendez de recevoir un traitement (dont des opérations, des tests ou des examens), au cours des 12 derniers mois.

Frais prépayés
Les frais que Vous avez réglé avant Votre voyage ou êtes contractuellement contraint de régler, y compris, notamment à titre non exhaustif ce qui suit : une location de voiture, un parking, un hébergement à l'aéroport, un accès au salon de l'aéroport, des frais de chenil et de chatterie, des excursions et une location de Matériel de sport.

Les coûts associés à un sport ou à une activité ne seront couverts que si Votre police Vous couvre pour ledit sport ou ladite activité.

Moyen de transport public
Train, tramway, bus, autocar, ferry avion fonctionnant selon des horaires publiés, ou taxis pré-réservé.

Licencié/Licenciement
La mise en situation de chômage via la perte d'un emploi permanent payé (sauf pour les départs volontaires) alors que, lors de la souscription à la police, Vous ou Votre Compagnon de voyage n'aviez aucune raison de suspecter que Vous seriez mis au chômage.

Matériel de ski
Skis (dont fixations), chaussures de ski, bâtons de ski et snowboards.

Matériel de sport
Les articles habituellement portés, transportés, utilisés ou détenus lors de la participation à un sport reconnu. Ces articles ne sont couverts qu'en lien avec un sport ou une activité pour lesquels Votre participation est couverte par cette police.

Acte terroriste
L'utilisation effective ou la menace de l'utilisation de la force ou de la violence contre des personnes ou des biens, ou la commission d'un acte mettant en danger la vie humaine ou des biens, ou la commission d'un acte interférant avec ou perturbant un système électronique ou de communication, entreprises par un individu ou un groupe, agissant ou non pour le compte de ou en lien avec une organisation, un État, un pouvoir, une autorité ou une force militaire, si l'un des éléments suivants s'applique :

a) la volonté apparente ou le fait d'intimider ou de forcer un État ou une entreprise, ou de perturber tout segment de l'économie ;

b) la volonté apparente ou le fait de causer une alerte, une terreur, une peur face à un danger ou une appréhension quant à la sécurité publique dans un ou plusieurs segments différents du public général, ou d'intimider ou de forcer l'un ou plusieurs de ces segments ;

c) la volonté raisonnablement apparente ou le fait de faire avancer des objectifs politiques, idéologiques, religieux ou culturels, ou d'exprimer un soutien (ou une opposition) à une philosophie, une idéologie, une religion ou une culture.

Compagnon de voyage
Toute personne avec laquelle Vous voyagez/séjournez ou avez planifié de voyager/séjourner.

Voyage(s)
La période passée en dehors de Votre Domicile dans le cadre d'un voyage professionnel ou personnel ou

de villégiature planifié.

Sans surveillance
Lorsque Vous n'avez pas de visibilité sur Votre bien ou véhicule.

Objets de valeur
Signifie la liste ci-dessous (et tout matériel associé) :

- bijoux,
- montres,
- appareils photos,
- caméscopes,
- GPS,
- matériel de télécommunications (dont téléphones portables)
- autres appareils électroniques de divertissement (dont, entre autres, lecteurs MP3/4, consoles de jeux portables, tablettes, liseuses et écouteurs)

Nous/Notre/Nos/Nous-mêmes/Assureur
Le prestataire de services, organisé par Inter Partner Assistance S.A.

À propos de votre contrat d'assurance

PRISE D'EFFET ET DUREE DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE

La Police d'assurance et les garanties stipulées au sein de Vos conditions particulières prennent effet à la date indiquée dans ces dernières.

Celle-ci est conclue pour une durée d'un an, et se renouvelle tacitement d'année en année, sauf dénonciation par l'une des Parties dans les conditions et formes mentionnées ci-après.

Conditions médicales préexistantes

Vous devez observer les conditions suivantes pour bénéficier de la protection complète prévue par la présente police.

Vous ne serez pas couvert dans le cadre de

- la Section 1 - Annulation ou retour anticipé de votre voyage
- la Section 2 - Frais d'urgences médicales et de rapatriement
- la Section 6 - Accident personnel

pour ce qui découle directement ou indirectement de :

1. toute Condition médicale préexistante que vous aviez ou aviez eue lors de la souscription à cette police :
2. à tout moment de :
   a) toute Condition médicale ou Complication de grossesse en raison desquelles un Médecin Vous avez conseillé de ne pas voyager (ou l'aurait fait si vous aviez demandé son avis), mais que Vous avez malgré tout voyagé,
   b) toute chirurgie, tout traitement ou tout examen pour lesquels Vous avez l'intention de voyager (y compris toutes les dépenses encourues à la suite de la découverte d'autres conditions médicales durant ces interventions et/ou de complications découlant de ces interventions)
   c) toute Condition médicale pour laquelle Vous ne prenez pas le traitement recommandé ou un médicament prescrit par le Médecin
   d) Votre voyage contre des prescriptions sanitaires stipulées par le transporteur, ses agents de manutention ou tout autre prestataire de moyen de transport public
   e) toute Condition médicale dont Vous avez connaissance sans avoir été diagnostiqué
   f) toute Condition médicale dont Vous ou un parent proche souffrez, dont Vous avez connaissance, et qui pourrait raisonnablement donner lieu à une demande d'indemnisation au titre de la présente police.

Si Votre état de santé évolue (et nécessite que Vous recherchiez une analyse médicale ou un spécifique après la date de début de Votre police et la date d'émission de Vos billets de voyage ou de la confirmation

de réservation, Vous devez Nous contacter pour vérifier que Votre couverture n'en sera pas affectée.

Sports et autres activités

Les listes suivantes détaillent les sports et les activités couverts par cette police lorsque Vous y prenez part durant un Voyage de manière ludique et non professionnelle. Votre participation à ces sports et/ou activités est soumise au respect des lois et règlementations locales, ainsi qu'à l'utilisation de l'équipement de sécurité recommandé.

Vous n'êtes pas couvert lorsque vous participez à un sport professionnellement, ni lors d'une course ou d'une compétition.

Les sports et les activités marqués d'un * ne sont pas couverts dans le cadre de la Section 5 - Assistance juridique

- Rappel (selon les directives des organisateurs)
- Occupations administratives ou professionnelles*
- Aérobique
- Athlétisme amateur
- Fouilles archéologiques (uniquement avec utilisation d'outils manuels)
- Tir à l'arc
- Badminton
- Bateaux bananes/bouées/gonflables tractés
- Baseball (amateur)
- Basketball (amateur)
- Jeux de plage
- Cyclisme avec casque, lorsque requis, (à l'exception de la participation à des événements extrêmes, des courses ou des compétitions), sur une altitude limitée à 2 500 mètres au-dessus du niveau de la mer
- Billard/Snooker
- BMX (avec casque, sans course, acrobatie ou obstacle), jusqu'à 2 500 mètres au-dessus du niveau de la mer
- Bodyboard
- Boulingrin
- Module d'observation (BOB)
- Saut à l'élastique selon les directives des organisateurs et avec le matériel approprié
- Promenade en chameau*
- Conseiller - Camp America
- Canoë (jusqu'aux rivières de niveau 2)
- Capoeira - sans contact - mouvements de danse uniquement
- Garde d'enfants* (au pair/nourrice)
- Catamaran (avec qualifications et sans course)
- Tir au pigeon d'argile
- Escalade (à l'intérieur sur murs d'escalade uniquement)
- Cricket (amateur)
- Croquet
- Course de fond
- Curling (amateur)
- Cyclisme (avec casque et sans course), jusqu'à 2 500 mètres au-dessus du niveau de la mer
- Danse (dont cours) (hors danse professionnelle)
- Pêche profonde
- Dériveur (sans course)
- Conduite de véhicules motorisés* (en dehors des quads et buggies) que vous êtes autorisés à conduire au France (en dehors de courses, de rallyes ou de compétitions), en portant un casque s'il s'agit d'une moto, d'une mobylette, d'un scooter, d'un Segway ou d'un vélo motorisé, et en portant une ceinture lors de tout déplacement dans un véhicule motorisé qui en dispose
- Extreme frisbees (manèges de parc d'attractions)
- Fauconnerie
- Randonnée/course de montagne (jusqu'à 2 500 mètres au-dessus du niveau de la mer)
- Escrime (entraînement uniquement)
- Pêche
- Fives
- Vol en tant que passager payant dans un avion de passagers pleinement agréé
- Tyrolienne (téléphérique)
- Football (amateur uniquement, sans entraîner et sans que ce soit l'objet principal du voyage)
- Simulateur de chute libre/parachutisme
- Frisbee/ultimate frisbee

- Bateaux/bulles* à fond de verre
- Go-kart* (amateur uniquement et selon les directives des organisateurs)
- Golf
- Grande muraille de Chine
- Handball (amateur)
- Vol en hélicopter (en tant que passager payant d'un appareil agréé)
- Hobie cat* (avec qualifications et sans course)
- Équitation (avec casque et sans compétition, course, saut et chasse)
- Montgolfière (promenades de plaisance organisées uniquement)
- Aéroglisseur (en tant que conducteur ou passager*)
- Hurling (amateur uniquement, sans que ce soit l'objet principal du voyage)
- Traîneau de huskys/cheveaux/rennes (en tant qu'activité, que passager, uniquement avec un conducteur local et sans neige)
- Aqua zorbing
- Escalade en salle (sur des murs d'escalade)
- Skate en salle (avec protections et casques)
- Patins/Rollers en ligne (avec protections et casques)
- Lancer de javelot (amateur)
- Jet boat (hors courses et/ou compétitions)
- Jogging
- Karting* (avec casque et sans course)
- Canoë-kayak (jusqu'aux rivières de niveau 2)
- Canoë-kayak en mer (en gardant la terre à vue)
- Korfball (amateur)
- Netball (amateur)
- Hockey subaquatique
- Course d'orientation
- Paint ball/jeux de guerre (avec protection oculaire)
- Parachute ascensionnel sur eau
- Pédalos
- Pilates
- Promenade en poney (avec casque)
- Motonautisme*
- Racquetball
- Randonnée jusqu'à 2 500 mètres au-dessus du niveau de la mer
- Arbitrage (amateur uniquement)
- Ringo
- Roller/Patins à roulette/Patins en ligne (avec protections et casques)
- Rounders (amateur)
- Aviron (sans course)
- Course (sans compétition, hors triathlon et hors marathon de tout type)
- Trekking/Safari dans la brousse (doit faire partie d'un tour organisé)
- Planche à voile
- Navigation/yacht (avec qualifications ou accompagné d'une personne qualifiée, sans course)
- Sandboard/dunes/ski sur sable
- Char à voile (sans course)
- Plongée jusqu'à 18 mètres (avec qualifications ou accompagné d'un instructeur qualifié et sans plonger seul, sans exploration de cave et sans voyage aérien dans les 24 heures suivant la dernière plongée)
- Canoë/kayak en mer (en gardant la terre à vue)
- Segway* (tours organisés uniquement, avec le matériel de protection adéquat, dont casque)
- Tir/tir sur cible/tir en stand (selon les directives des organisateurs)
- Skate (avec protections et casques)
- Luge/traîneau en tant que passager (tiré par un cheval ou un renne), deux nuits maximum pour les voyages en Laponie
- Plongée au tuba
- Softball (amateur)
- Pêche sous-marine (sans bouteille)
- Vitesse à la voile* (sans course)
- Squash
- Étudiants travaillant comme conseillers ou en échanges universitaires pour des travaux pratiques (non manuels)
- Surf (dont simulateurs sur planche)
- Natation (sans compétition et sans course)
- Nage avec des dauphins
- Pont de Sydney (marche organisée et traversée sur ligne de sécurité)
- Tennis de table
- Équipage de vieux gréement (sans course)
- Bowling
- Tennis
- Trampoline

- Chemin des cimes
- Trekking/randonnée/marche (dont dans collines) jusqu'à 2 500 mètres au-dessus du niveau de la mer
- Tir à la corde
- Volley-ball
- Wakeboard
- Water-polo (amateur)
- Ski nautique/Saut à ski nautique
- Observation de baleines
- Canoë/kayak/randonnée/rafting en eau vive dans des rivières allant jusqu'au niveau 2
- Traîneaux en osier
- Windsurf/planche à voile
- Vol en soufflerie (avec protections et casques)
- Yoga
- Zodiaques*
- Tyrolienne/trekking (avec harnais de sécurité)
- Zorbing/aqua zorbing

Conditions importantes relatives à votre police

- Votre police est automatiquement étendue pour Vous couvrir en cas d'impossibilité de retour au Domicile à la fin de la Période d'assurance, si Vous êtes décédé, blessé ou malade, ou en cas d'un retard de Moyen de transport public couvert par cette police.
- Les demandes d'indemnisations ne seront prises en compte que si la cause de la demande est survenue durant la Période d'assurance.

Numéros de téléphone importants

Pour contacter les services d'assistance : +33 1 764 334 24 (24 h/24, 7 j/7)

Pour faire une demande d'indemnisation ou pour toute requête liée à une police : +33 1 764 334 24 (du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 00).

Formuler une demande d'indemnisation

Si Vous nécessitez une assistance rapatriement d'urgence, veuillez contacter le Service d'assistance d'urgence au +33 1 764 334 24 (24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an).

Comment déposer une demande d'indemnisation :
Suivez ces étapes pour chaque demande d'indemnisation :

1. Trouvez la section pertinente ci-dessous et assurez-vous de disposer de tous les éléments que Nous exigeons pour les demandes d'indemnisation.
2. Appelez dès que possible le Service d'assistance client listé à la section « Numéros de téléphone importants » en Vous munissant du numéro de police.

Vous êtes invité à conserver des copies de tous les courriers que Vous Nous envoyez.

Vous devez fournir avec chaque demande d'indemnisation des renseignements sur les assurances habitation, voyage ou autres en vertu desquelles vous pourriez également demander à être indemnisé.

Section 1 - Annulation ou retour anticipé d'un voyage
Pour faire une demande d'indemnisation en vertu de cette section de Votre police, Vous devez Nous fournir :

- la facture de réservation de l'opérateur de voyage ou une autre preuve de Votre Voyage
- les factures de l'hôpital, du docteur, du dentiste, du pharmacien et tous les reçus de dépenses supplémentaires ; et une copie de Votre Carte européenne d'assurance-maladie (CEAM)
- Vos antécédants médicaux (si demandé, Vous pourriez devoir signer un formulaire de décharge pour les obtenir)
- la facture d'annulation du opérateur de voyage ou les billets d'avion non utilisés
- la confirmation écrite qu'aucun remboursement n'est possible pour l'hébergement réservé de manière privée, ainsi qu'une preuve de paiement pour cet hébergement
- la confirmation d'un Médecin concernant Votre incapacité à voyager, ou celle de Votre Compagnon de voyage
- la confirmation du Tribunal indiquant que Vous devez participer à un jury ou servir de témoin dans le cadre d'une procédure judiciaire.

- la confirmation du Licenciement ou de l'annulation de congé par Votre employeur/l'employeur de Votre partenaire/l'employeur de Votre Compagnon de voyage
- si approprié, une lettre d'un représentant de votre opérateur de voyage, de votre hôtel ou de votre prestataire d'hébergement
- la confirmation du retard du Moyen de transport public par la société concernée
- le rapport de police original, comportant un numéro de référence d'infraction ou un rapport d'incident obtenu dans les 24 heures suivant l'incident, ou le plus vite possible
- la confirmation par une autorité pertinente qu'il Vous a été demandé de rentrer/rester à votre Domicile
- si approprié, une copie du certificat de décès.

Section 2 - Frais de rapatriement d'urgence
Pour faire une demande d'indemnisation en vertu de cette section de Votre police, Vous devez Nous fournir :

- en cas de décès, du certificat de decès original ainsi que des factures relatives aux les frais de funérailles, de crémation ou de rapatriement
- Vos antécédants médicaux (si demandé, Vous pourriez devoir signer un formulaire de décharge pour les obtenir)
- des renseignement sur les assurances voyage, mutuelles ou autres en vertu desquelles Vous pourriez également demander à être indemnisé.

Section 3 - Perturbation ou retard du voyage prévu
Pour réaliser une demande d'indemnisation en vertu de cette section de Votre police, Vous devez Nous fournir :

- la facture de réservation du opérateur de voyage ou une autre preuve de Votre voyage
- la facture d'annulation du opérateur de voyage ou les billets d'avion non utilisés
- la confirmation du transporteur précisant la raison et la durée de Votre retard
- la confirmation du garage/club automobile indiquant avoir apporté son aide dans le cadre d'une panne
- des preuves de l'historique d'entretien et/ou de contrôles techniques de Votre véhicule
- la confirmation du retard du Moyen de transport public par la société concernée
- si impliquée, la confirmation de la Police quant aux circonstances ayant donné lieu à la demande d'indemnisation
- la confirmation écrite qu'aucun remboursement n'est possible pour l'hébergement réservé de manière privée, ainsi qu'une preuve de paiement pour cet hébergement

Section 4 - Effets personnels et argent personnels
Pour faire une demande d'indemnisation en vertu de cette section de Votre police, Vous devez Nous fournir :

- le rapport/PIR (Property Irregularity Report) du transporteur (il doit être obtenu dès que Vous prenez connaissance d'un incident)
- un rapport de police comportant un numéro de référence d'infraction ou un rapport d'incident de la Police locale du pays où s'est produit l'incident pour toute perte, tout vol ou toute tentative de vol.
- une preuve d'achat (par ex. reçus originaux, évaluations émises avant le sinistre, tickets de retrait d'espèces et relevés de carte de crédit/débit, etc.)
- si approprié, une estimation écrite des frais de réparation ou une confirmation écrite que l'article est endommagé au point de ne plus pouvoir être réparé
- les détails de la police d'assurance de Biens personnels
- tous les titres de voyage et toutes les étiquettes d'enregistrement
- une lettre du transporteur confirmant le nombre d'heures de retard de Vos Bagages

Section 5 - Assistance juridique
Section 5a - Frais et assistance juridique
Pour faire une demande d'indemnisation en vertu de cette section de votre police, Vous devez Nous fournir :

- les documents nécessaires pour obtenir Votre demande d'indemnisation, y compris des preuves photographiques

- des renseignement sur les assurances voyage ou autres en vertu desquelles Vous pourriez également demander à être indemnisé

Pour faire une demande d'indemnisation de Frais juridiques, veuillez téléphoner au +33 1 764 334 24.

Section 5b - Responsabilité civile vie privée
Pour faire une demande d'indemnisation en vertu de cette section de Votre police, Vous devez Nous fournir :

- la facture de réservation du opérateur de voyage ou une autre preuve de Votre Voyage
- toute demande d'indemnisation, toute convocation ou tout autre document légal dès que Vous les recevez
- toute information ou aide raisonnables dont nous pourrions avoir besoin pour gérer l'affaire et Votre demande d'indemnisation.

Section 6 - Accident personnel
Pour faire une demande d'indemnisation en vertu de cette section de Votre police, Vous devez Nous fournir :

- la facture de réservation du Voyagiste ou une autre preuve de Votre Voyage
- le rapport médical détaillé de Votre consultant
- la confirmation de l'exécuteur ou de l'administrateur de la succession
- si approprié, une copie du certificat de décès.

Section 7 - Couverture croisière renforcée (Cette section est une extension de police, si Vous l'avez achetée, ceci apparaîtra dans Vos conditions particulières de police).
Pour faire une demande d'indemnisation en vertu de cette section de Votre police, Vous devez Nous fournir :

- la facture de réservation du opérateur de voyage ou une autre preuve de Votre Voyage
- la confirmation du retard du Moyen de transport public par la société concernée
- la confirmation du transporteur précisant la raison et la durée de Votre retard
- une confirmation du garage/club automobile indiquant avoir apporté son aide dans le cadre d'une panne
- des preuves de l'historique d'entretien et/ou de contrôles techniques de Votre véhicule
- la confirmation écrite qu'aucun remboursement n'est possible pour l'hébergement réservé de manière privée, ainsi qu'une preuve de paiement pour cet hébergement
- la confirmation de Votre croisiériste quant à la raison de l'annulation de Votre visite prévue au port
- la confirmation du médecin de Votre navire indiquant que Vous avez été confiné dans Votre cabine et précisant la durée de Votre confinement.

Section 8 - Sports d'hiver (Cette section est une extension de police, si Vous l'avez achetée, ceci apparaîtra dans Vos conditions particulières de police).
Pour faire une demande d'indemnisation en vertu de cette section de Votre police, Vous devez Nous fournir :

- la facture de réservation du opérateur de voyage ou une autre preuve de Votre Voyage
- la facture d'annulation du opérateur de voyage ou les billets d'avion non utilisés
- un rapport des autorités de police locales du pays où s'est produit l'incident pour toute perte, tout vol ou toute tentative de vol
- un PIR (Property Irregularity Report) de la compagnie aérienne ou une lettre du transporteur sous la surveillance desquels s'est produit la perte, le vol ou le dommage
- tous les titres de voyage et toutes les étiquettes d'enregistrement
- une preuve de propriété comme un reçu original, une évaluation ou des relevés de banque ou de carte de crédit, pour les objets perdus, volés ou endommagés
- un rapport de réparation.

Section 9 - Couverture de golf (Cette section est une extension de police, si Vous l'avez achetée, ceci apparaîtra dans Votre certificat de police).
Pour faire une demande d'indemnisation en vertu de cette section de Votre police, Vous devez Nous fournir :

- la facture de réservation du Voyagiste ou une autre preuve de Votre Voyage
- la facture d'annulation du Voyagiste ou les billets d'avion non utilisés
- un rapport des autorités de police locales du pays où s'est produit l'incident pour toute perte, tout vol ou toute tentative de vol
- un PIR (Property Irregularity Report) de la compagnie aérienne ou une lettre du transporteur sous la surveillance desquels s'est produit la perte, le vol ou le dommage
- tous les titres de voyage et toutes les étiquettes d'enregistrement
- une preuve de propriété comme un reçu original, une évaluation ou des relevés de banque ou de carte de crédit, pour les objets perdus, volés ou endommagés
- si applicable, un rapport de réparation.

Tableau des garanties

Section	Nous vous paierons jusqu'à :	Franchise (par demande d'indemnisation acceptée)*
Section 1 - Annulation ou retour anticipé de votre voyage		
Annulation ou retour anticipé de votre voyage	Comme indiqué dans Votre certificat de police	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Section 2 - Frais d'urgences médicales et de rapatriement		
Frais d'urgences médicales et de rapatriement	10 000 000 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Urgences dentaires	1 000 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Indemnité d'hospitalisation	1 000 € (25 € par jour)	NA
Frais de repas	200 € (10 € par jour)	NA
Section 3 - Perturbation ou retard du voyage prévu		
Départ manqué	1 000 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Voyage retardé	100 € (30 € pour les six premières heures complètes de retard, puis 10 € pour chaque tranche de six heures)	NA
Perturbation de voyage	Comme indiqué dans Votre certificat de police	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Section 4 - Effets personnels et argent personnels		
Bagages**	Comme indiqué dans Votre certificat de police	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Limite par article	Comme indiqué dans Votre certificat de police	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Objets de valeur**	Comme indiqué dans Votre certificat de police	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Bagages retardés	250 € (dans la limite des bagages)	NA
Matériel de sport	Comme indiqué dans Votre certificat de police	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Matériel de sport loué	300 € (30 € par jour)	NA
Argent personnel	750 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Espèces	300 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Documents importants	600 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Section 5 - Assistance juridique		
Frais et assistance juridiques	10 000 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Responsabilité civile vie privée	2 000 000 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police

Section 6 - Accident personnel		
Décès	10 000 € (2 500 € pour les moins de 16 ans et les plus de 69 ans)	NA
Perte de membres/la vue	10 000 € (2 500 € pour les moins de 16 ans et les plus de 69 ans)	NA
Incapacité permanente totale.	15 000 € (2 500 € pour les moins de 16 ans et les plus de 69 ans)	NA
Section 7 - Croisière (Cette section est optionnelle, si **vous** avez acheté cette couverture, ceci apparaîtra dans Vos conditions particulières de police).		
Confinement en cabine	1 000 € (25 € par jour)	NA
Couverture de port manqué	300 € (100 € par jour)	NA
Limite de bagages supplémentaire	1 500 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Limite d'objets de valeur supplémentaire	350 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Limite par article supplémentaire	350 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Section 8 - Sports d'hiver (Cette section est optionnelle, si **vous** avez acheté cette couverture, ceci apparaîtra dans Vos conditions particulières de police).		
Matériel de ski	1 000 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Limite par article	500 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Matériel de ski loué	300 € (30 € par jour)	NA
Forfait ski	500 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Perte du pass de remontées mécaniques	150 €	NA
Fermeture de piste	100 € (20 € par jour)	NA
Section 9 - Golf (Cette section est optionnelle, si **vous** avez acheté cette couverture, ceci apparaîtra dans Vos conditions particulières de police).		
Matériel de golf	1 500 €	Comme indiqué dans Votre certificat de police
Matériel de golf loué	200 € (40 € par jour)	NA
Frais d'entrée	1 000 € (200 € par jour)	NA

**Demandes d'indemnisation basées sur un rééquipement à neuf

Exclusions et conditions

Ces conditions s'appliquent à toute Votre police. Vous devez les observer pour bénéficier de la protection complète de la présente police.

Si Vous ne les respectez pas, Nous pourrions prendre l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

- résilier Votre police
- déclarer Votre police nulle (et traiter Votre police comme si elle n'avait jamais existé)
- modifier les conditions et/ou la prime de Votre police
- refuser de traiter tout ou partie d'une demande d'indemnisation concernée ou réduire le montant du paiement d'indemnisation.

1. Transmission d'informations exactes et complètes
   Lors de la souscription, du renouvellement ou de modifications apportées à votre police, Vous devez raisonnablement veiller à répondre de manière exacte et complète à toutes les questions. Nous pouvons Vous demander de fournir des informations et/ou des documents supplémentaires pour vérifier que les informations que Vous avez fournies lors de la souscription, de modifications ou d'un renouvellement de Votre police étaient exactes et complètes.

2. Évolution de votre situation
   Vous devez Nous informer dès que possible de toute évolution de Votre situation ou d'informations qui apparaissent dans Vos conditions particulières de police au cours de la Période d'assurance.

3. Nous pouvons résilier Votre police à tout moment en Vous envoyant un préavis écrit de 21 jours à Votre dernière adresse connue.

4. Nous pourrions refuser de Vous indemniser si Vous :
   - ne prenez pas toutes les mesures de protection contre les Accidents, les blessures, les pertes, les dommages et les vols
   - ne nous donnez pas dès que possible tous les détails d'un incident susceptible de faire l'objet d'une demande d'indemnisation dans le cadre de Votre police
   - ne Nous transmettez pas l'ensemble des formulaires de demande d'indemnisation, des convocations, des procédures et documents légaux ou des autres communications relatifs à la demande d'indemnisation
   - ne fournissez pas toutes les informations et l'aide que Nous pourrions raisonnablement demander à Vos frais (y compris, si nécessaire, un certificat médical et les détails de Votre assurance habitation).

5. Les conditions de Votre police ne peuvent être modifiées qu'avec Notre accord. Nous pourrions Vous demander de payer une prime supplémentaire avant de modifier Votre police.

6. Vous devez commencer chaque Voyage depuis Votre Domicile dans la Région de votre domicile et le terminer à Votre Domicile dans la Région de votre domicile à la fin de chaque Voyage, sauf si Vous avez souscrit à une police de Voyage aller simple.

7. Vous acceptez que Nous puissions :
   - rendre Votre police nulle en cas de demande d'indemnisation frauduleuse prouvée
   - partager des informations avec d'autres assureurs via un registre de demandes d'indemnisation pour prévenir les demandes d'indemnisation frauduleuses La liste des participants est disponible sur demande. Toute information que Vous avez transmise dans le cadre d'une demande d'indemnisation, les informations que Vous avez fournies lors de la création de Votre police et les autres informations relatives à une demande d'indemnisation peuvent être transférées aux participants au registre.
   - se charger en Votre nom de défendre ou régler toute demande d'indemnisation effectuée en vertu de Votre police
   - se charger en Votre nom mais à Nos frais de toute procédure de recouvrement de Notre montant de garantie payé en vertu de Votre police
   - obtenir des informations issues de Votre dossier médical (avec Votre permission) afin de traiter toute demande d'indemnisation d'annulation. Aucune information personnelle ne sera divulguée

à des tiers sans Votre consentement préalable.

8. Nous ne Vous verserons pas de montants supérieurs à ceux présentés dans la section des limites et Franchises de la police. Les limites indiquées le sont par personne et par Voyage.

9. Vous reconnaissez que Nous n'avons à payer qu'une partie du montant pour toutes les demandes d'indemnisation où il existe une autre police d'assurance couvrant le même risque. Vous devez Nous donner les détails de ces autres assurances.

10. Nous ne fournirons aucune couverture, ne supporterons aucune demande d'indemnisation et ne fournirons aucune garantie dans les cas où ceci Nous exposerait à :
    - des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu de résolutions de l'ONU, ou
    - des sanctions, des lois ou réglementations commerciales ou économiques de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis.

Exclusions générales s'appliquant à votre police

Votre police ne Vous couvre pas pour les demandes d'indemnisation découlant directement ou indirectement :

1. **de Conditions médicales préexistantes décrites à la section des conditions médicales préexistantes**

2. **de Votre inadéquation à entreprendre Votre Voyage au moment de la réservation de Votre Voyage ou de la souscription de Votre police, l'événement le plus tardif étant retenu**

3. **de Votre non-obtention de vaccins, d'injections ou de médicaments recommandés avant Votre Voyage.**

4. **de Votre incapacité à voyager en raison de Votre non-détention, non-obtention ou non-présentation de documents valides en temps voulu pour le Voyage réservé**

5. **d'événements causés par l'un des éléments suivants qui avaient déjà cours au début d'un Voyage ou avant l'achat de Votre police ou réservation ou avant la réservation de Votre Voyage**
    - **guerre,**
    - **invasion,**
    - **actions d'ennemis étrangers,**
    - **hostilités ou**
    - **opérations de guerre (que la guerre ait été déclarée ou non),**
    - **guerre civil**
    - **rébellion,**
    - **Acte terroriste,**
    - **révolution,**
    - **insurrection,**
    - **troubles civils et/ou**
    - **troubles sociaux prenant la proportion ou correspondant à une insurrection, à un coup militaire ou à une usurpation de pouvoir**

6. **d'une attaque nucléaire, chimique ou biologique**

7. **de Votre voyage dans une zone ou pour un événement spécifiques alors que Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères ou l'autorité réglementaire d'un pays depuis/vers lequel Vous voyagez ont déconseillé tout voyage (la couverture sera exclue pour toutes les sections autres que les demandes d'indemnisation découlant d'un nouveau conseil de Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères ayant pour conséquence une impossibilité de voyager ou un Retour anticipé du Voyage avant sa réalisation, comme prévu par la Section 1 - Annulation ou retour anticipé de voyage). Par exemple, si Vous réservez un voyage vers une région pour laquelle Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères a déconseillé tout voyage et que ce conseil avait déjà été émis lorsque Vous avez effectué la réservation, et que Vous devez ensuite demander une indemnisation, il n'y aura pas de couverture.**

8. **de la confiscation ou destruction de biens par les Douanes, le Gouvernement ou une autre Autorité de tout pays**

9. **de la participation à des sports ou activités non couverts par Votre police. De nombreux sports**

et activités sont couverts d'office dans le cadre de la police, veuillez consulter la section Sports et activités.

10. **de Vos blessures ou maladies volontairement auto-infligées, Votre suicide ou tentative de suicide.**

11. **Vous n'êtes pas couvert pour les demandes d'indemnisation découlant directement ou indirectement de :**
    - **Votre consommation d'alcool, de drogues et/ou de solvants perturbant Vos capacités physiques et/ou votre jugement**
    - **Votre abus d'alcool, de drogues et/ou de solvants**
    - **Vos symptômes ou maladies liées à votre dépendance et/ou à votre manque d'alcool, de drogues et/ou de solvants**

12. **Votre propre prise de risques inutiles (sauf s'il s'agit d'essayer de sauver une vie humaine)**

13. **toute action illégale de Votre part ou toute procédure pénale à Votre encontre**

14. **de Votre travail impliquant des tâches manuelles, électriques et de construction ou l'utilisation d'outils ou de machines électriques**

15. **de toute autre perte, dommage ou dépense supplémentaire résultant d'un événement pour lequel Vous demandez à être indemnisé, sauf si Nous fournissons une couverture dans le cadre de cette assurance, ce qui comprend toute demande d'indemnisation pour perte de jouissance d'un Voyage. Parmi ces pertes, dommages ou dépenses supplémentaires il y a, par exemple, le coût de remplacement de serrures après la perte de clés, les coûts engagés lors de la préparation d'une demande d'indemnisation et l'incapacité de jouir d'un Voyage en raison du mauvais temps lors de Votre Voyage**

16. **de tout montant recouvrable d'une autre source**

17. **de Votre accès à des zones contrôlées ou restreintes et/ou l'utilisation non autorisée de piscines en dehors des horaires d'ouverture spécifiés. Lors de voyages, Vous devez respecter les consignes émises pour les zones contrôlées, les piscines, etc.**

18. **de Votre escalade ou votre saut d'un véhicule, d'un bâtiment, d'un pont, d'un échafaudage, d'un balcon, ou de l'escalade ou du déplacement de toute partie d'un immeuble à une autre (en dehors des escaliers, rampes ou allées) et de chute, depuis quelque hauteur que ce soit, sauf si Votre vie était en danger ou que Vous essayiez de sauver une vie humaine**

19. **de toute demande d'indemnisation alors que Vous ne portiez pas de casque sur une moto, une mobilette, un scooter, un Segway ou un vélo**

20. **de toute demande d'indemnisation alors que Vous ne portiez pas de ceinture dans un véhicule motorisé en disposant**

21. **de toute personne non assurée ou ne figurant pas sur cette police. Cette police n'a pas pour objectif de couvrir les coûts liés à quiconque non assuré dans le cadre de cette police. Il faut donc vous assurer que toutes les personnes participant au voyage sont suffisamment couvertes. Ceci s'applique même si Vous avez payé des coûts supplémentaires, par exemple, si Vous avez payé les frais de voyage ou d'hébergement de quelqu'un d'autre. La seule exception est si une couverture a été convenue pour que quelqu'un reste à Vos côtés lors d'une blessure ou d'une maladie, et que l'équipe d'Assistance d'urgence accepte que quelqu'un reste avec Vous.**

22. **de toutes les devises virtuelles, dont, entre autres, les crypto-monnaies, dont leurs fluctuations de valeur.**

Section 1 - Annulation ou retour anticipé d'un voyage

Introduction

L'objectif de cette section est de Vous aider si Vous devez annuler ou raccourcir Votre Voyage en conséquence de l'une des raisons listées à la section « Ce qui est couvert ». Cependant, dans certains cas, Votre opérateur de voyage ou prestataire de transport pourrait être responsable du remboursement de Vos frais. Si la perte

que Vous avez subie est couverte par le programme d'indemnisation de Votre opérateur de voyage ou transporteur, Nous ne fournirons pas de couverture pour ladite perte dans le cadre de cette police.

Réglementation de l'Union européenne (UE)
La Réglementation de l'Union européenne (UE) fixe les droits minimaux des passagers aériens pour garantir leur traitement équitable. Vous pourriez pouvoir bénéficier d'une indemnisation de Votre compagnie aérienne dans les situations suivantes :

1. Embarquement refusé. Vous a-t-il été impossible d'embarquer car la compagnie aérienne n'avait pas prévu assez de sièges à bord ?
2. Vol annulé. Votre vol a-t-il été annulé ?
3. Gros retards. Votre vol at-il été retardé de trois heures ou plus ?
4. Bagages. Vos bagages enregistrés ont-ils été endommagés, retardés ou perdus ?
5. Blessure et décès accidentels. Avez-vous été blessé durant Votre vol ?
6. Forfait vacances. Avez-vous obtenu ce que Vous aviez réservé ?

Pour des informations complètes sur Vos droits, veuillez consulter la page https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_fr

Ce qui est couvert
Couverture d'annulation Voyage
Nous Vous indemniserons à concurrence du montant présenté dans Votre certificat de police, selon Votre proportion de frais de voyage et d'hébergement irrécouvrables et inutilisables et de Vos autres Charges prépayées, si Vous devez annuler votre Voyage pour l'une des raisons figurant dans le tableau ci-dessous.

Couverture de raccourcissement de voyage
Nous Vous indemniserons à concurrence du montant présenté dans Votre certificat de police, selon Votre proportion de frais de voyage et d'hébergement inutilisables et de Vos autres Charges prépayées, ainsi que Vos autres déplacements et frais raisonnables, si Vous devez raccourcir Votre Voyage pour l'une des raisons figurant dans le tableau ci-dessous.

Couverture pour les événements suivants :	couverture d'annulation de Voyage	couverture de Retour anticipé
décès, blessure dus à un Accident, à une maladie, une infection ou une Complication de grossesse que Vous subissez ou que Votre Compagnon de voyage, Votre Parent proche ou Votre collègue subissent	✓	✓
Vous ou Votre Compagnon de voyage êtes convoqués en tant que témoin par un Tribunal, en tant que membre d'un jury, ou la Police ou d'autres autorités Vous demandent de rester ou de retourner à Votre Domicile	✓	✓
Licenciement Vous concernant ou concernant Votre Compagnon de voyage	✓	✓
Votre congé de membre des Forces armées (y compris de la réserve et des forces territoriales), des Services d'urgence, de profession médicale ou infirmière (secteur public) ou de Haut fonctionnaire d'État, ou celui de Votre Compagnon de voyage vous a été retiré	✓	✓
le service de conseils aux voyageurs du le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères ou toute autre autorité réglementaire d'une région dans laquelle Vous voyagez déconseille tout voyage non essentiel dans la zone vers/depuis laquelle vous voyagez	✓	✓
insolvabilité des prestataires d'hébergement, de leurs agents de réservation ou Catastrophe	✓	✓

aucune alternative convenable de Moyen de transport public n'est fournie dans les six heures du départ initialement prévu après un retard ou une annulation de Votre Moyen de transport public, ou l'embarquement est refusé indépendamment de Votre volonté (car il y a trop de passagers pour le nombre de sièges disponibles)	✓	✗
vol de Votre passeport et/ou visa dans les 72 heures précédant l'heure prévue de Votre départ en cas de voyage en dehors de la région de Votre Domicile ou durant Votre Voyage, ce qui implique que Vous ne pouvez pas poursuivre Votre Voyage	✓	✓

Conditions spéciales relatives aux demandes d'indemnisation

Les conditions spéciales sont importantes en cas de demande d'indemnisation. Si Vous ne parvenez pas à prouver qu'elles ont été respectées, Votre demande d'indemnisation pourrait en être affectée.

1. Vous devez d'abord obtenir l'accord du Service d'assistance d'urgence pour confirmer que le retour au Domicile est nécessaire avant de raccourcir Votre Voyage pour l'une des raisons listées ci-dessus.
2. Si Vous n'informez pas l'agence de voyage, le opérateur de voyage, le transporteur ou l'hôte dès que Vous découvrez qu'il est nécessaire d'annuler le Voyage, le montant que Nous verserons sera limité aux frais d'annulation qui auraient autrement été appliqués.

Ce qui n'est pas couvert

1. **La Franchise.**
2. **Toute demande d'indemnisation pour laquelle Vous n'avez pas prouvé Votre sinistre. Veuillez consulter la section sur les preuves de demande d'indemnisation.**
3. **Les circonstances dont Vous aviez connaissance avant que Vous n'achetiez Votre police ou lors de la réservation de tout Voyage et qui pouvaient raisonnablement mener à l'annulation ou au Retour anticipé du Voyage.**
4. **Le coût de Vos billets d'origine non utilisés alors que Vous avez payé ou que Nous avons payé pour que Vous retourniez à Votre Domicile après le Retour anticipé de Votre Voyage. De plus, si vous n'avez pas acheté de billet retour, Nous déduirons le coût d'un vol en classe économique (selon le coût à la date à laquelle Vous êtes retourné à Votre Domicile) de tous les coûts que Nous avons engagés pour Vous faire rentrer à Votre Domicile.**
5. **Les Conditions médicales préexistantes décrites à la section des conditions médicales préexistantes.**
6. **Toutes les demandes d'indemnisation liées à un Licenciement volontaire, y compris en cas de rupture conventionnelle ou de démission. Nous ne couvrons pas non plus les fautes et renvois connexes.**
7. **Les frais d'utilisation de tout programme de récompense (par exemple, Avios ou des points de fidélité de supermarché), sauf si une valeur monétaire spécifique peut être prouvée.**
8. **Tous les frais d'entretien de propriété que Vous avez engagés dans le cadre de Votre participation à une location en temps partagé ou à un programme Holiday Property Bond.**
9. **Tous les frais non utilisés ou supplémentaires que Vous avez engagés et qui sont recouvrable auprès :**
   a) **des prestataires d'hébergement, de leurs agents de réservation, de l'agence de voyage ou d'un programme d'indemnisation**
   b) **des transporteurs, de leurs agents de réservation, de l'agence de voyage ou d'un programme d'indemnisation**
   c) **de Votre prestataire de carte de crédit ou débit, ou de Paypal.**
10. **Les refus d'embarquement liés à Votre comportement antisocial, usage de drogue, abus d'alcool ou de solvant, ou à Votre incapacité à fournir l'un des documents valides requis par l'opérateur**

de Moyen de transport public ou ses agents sous-traitants.

11. **La grossesse, sans Complication de grossesse. Cette police exclut tous les frais engagés dans le cadre d'une grossesse ou d'un accouchement normaux. Cette section a pour objectif de fournir une couverture pour les événéments, les Accidents, les maladies et infections imprévus, et une grossesse normale ne constitue pas un événement imprévu.**

12. **Tout élément mentionné à la section Exclusions et conditions applicable à toutes les sections de la police.**

Section 2 - Frais de rapatriement d'urgence

Introduction

L'objectif de cette section est de Vous venir en aide si Vous nécessitez un traitement médical d'urgence imprévu lors d'un Voyage. Dans certains cas, Vous pourriez être couvert par un accord de soins réciproque. Pour en savoir plus, Vous êtes invité à consulter la Section Accord de soins réciproque.

Ce qui est couvert

Nous Vous indemniserons à concurrence du montant présenté dans Vos conditions particulières de police pour les dépenses suivantes, nécessairement engagées lors d'un Voyage en conséquence de Votre Accident, maladie, infection et/ou quarantaine obligatoire imprévus.

1. Les frais médicaux d'urgence, de chirurgie, d'hôpital, d'ambulance et médicaux engagés en dehors de la Région de votre domicile.

2. Les traitements dentaires d'urgence pour soulager une peine immédiate, dans la limite de 1 000 £ engagés en dehors de la Région de votre domicile.

3. Un paiement de garantie pour chaque période complète de 24 heures durant laquelle Vous êtes hospitalisé ou confiné dans Votre logement sur les conseils d'un Médecin, et un paiement de garantie pour les frais de repas d'une personne désignée pour rester ou voyager avec Vous.

4. Les frais d'appels téléphoniques à et depuis le Service d'assistance médicale d'urgence pour information et traitement du problème, et que Vous pouvez prouver.

5. Les frais de taxis pour Votre voyage vers et depuis l'hôpital concernant Votre admission, sortie ou participation à un traitement ou des rendez-vous externes et/ou la collecte de médicaments qui Vous ont été prescrits.

6. Si Vous décédez en dehors de la Région de votre domicile, le coût des funérailles à l'étranger et du retour de Vos cendres ou de Votre corps à Votre domicile. Si Vous décédez lors d'un Voyage dans la Région de votre domicile, les frais supplémentaires raisonnables pour l'envoi de Vos cendres ou du corps à Votre Domicile.

7. Les frais de transport et/ou d'hébergement supplémentaires engagés, conformes à Votre réservation d'origine, si il Vous est médicalement nécessaire de rester au-delà de la date prévue pour Votre retour.

   Ceci inclut, avec l'autorisation préalable du Service d'assistance médicale d'urgence, les frais de transport et/ou d'hébergement supplémentaires raisonnables pour un compagnon de voyage, un ami ou un Parent proche restant avec Vous ou voyageant avec Vous depuis jusqu'à Votre Domicile. Et tous les frais de voyage supplémentaires pour Votre retour à Votre Domicile ou vers un hôpital adéquat des environs si Vous ne pouvez pas utiliser le billet de retour.

8. Avec l'autorisation préalable du Service d'assistance médicale d'urgence, les frais supplémentaires engagés pour l'utilisation de transports aériens ou d'autres moyens adéquats, y compris pour des assistants qualifiés qui vous rapatrient à Votre Domicile, si ceci est médicalement nécessaire. Ces dépenses seront pour la même classe de voyage que celle utilisée au voyage aller, sauf si le Service d'assistance médicale d'urgence en convient autrement, si le Service d'assistance médicale d'urgence confirme qu'une méthode de voyage alternative est nécessaire, ceci ne s'appliquant que pour l'Assuré malade ou blessé.

Conditions spéciales relatives aux demandes d'indemnisation

Les conditions spéciales sont importantes en cas de demande d'indemnisation. Si Vous ne parvenez pas à prouver qu'elles ont été respectées, Votre demande d'indemnisation pourrait en être affectée.

1. Vous devez dès que possible informer le Service d'assistance médicale d'urgence de toute blessure due à un Accident, une maladie ou une infection nécessitant Votre admission à l'hôpital en tant que patient interne, avant que qu'il ne soit possible de préparer Votre rapatriement.
2. Si Vous souffrez d'une blessure en raison d'un Accident, d'une maladie ou d'une infection, Nous réservons le droit de Vous déplacer d'un hôpital à un autre et/ou d'organiser Votre rapatriement vers la Région de votre domicile à tout moment du Voyage. Nous procéderons ainsi si nous, ou le Service d'assistance médicale d'urgence, estimons (en nous basant sur les informations fournies par le Médecin concerné) que Vous pouvez être déplacé en sécurité et/ou voyager en sécurité vers la Région de votre domicile ou un hôpital adéquat des environs pour poursuivre votre traitement.
3. Ceci n'est pas une police d'assurance médicale privée. L'objet de cette section est uniquement le paiement des urgences médicales/chirurgicales/dentaires, et pas des traitements ou opérations qui peuvent raisonnablement être repoussées jusqu'à Votre retour dans la Région de votre domicile. Nos décisions concernant le traitement ou l'opération que Nous paierons (ce qui comprend le rapatriement vers la Région de votre domicile) seront basées sur cela.

Si vous êtes en désaccord avec Nos décisions et ne souhaitez pas être rapatrié, alors Nous ne fournirons aucune couverture pour les sections suivantes :

- Section 1 - Annulation ou retour anticipé d'un voyage
- Section 2 - Frais d'urgences médicales et de rapatriement
- Section 6 - Accident personnel

Nous refuserons par la suite de traiter Vos demandes d'indemnisation pour tout traitement supplémentaire et/ou rapatriement vers la Région de votre domicile. Votre couverture dans le cadre des autres sections se poursuivra pour le reste de Votre voyage.

Ce qui n'est pas couvert

1. **La Franchise, à l'exception du point 3 de Ce qui est couvert.**
2. **Toute demande d'indemnisation pour laquelle Vous n'avez pas prouvé Votre sinistre. Veuillez consulter la section sur les preuves de demande d'indemnisation.**
3. **Toute demande d'indemnisation causée par la participation à un sport ou une activité non couverts par Votre police. Ceci inclut toutes les demandes d'indemnisation causées par la participation à une activité de Sports d'hiver, sauf si Vous avez souscrit la couverture appropriée et qu'elle apparaît comme achetée dans Vos conditions particulières de police.**
4. **La grossesse, sans complications. Cette police exclut tous les frais engagés dans le cadre d'une grossesse ou d'un accouchement normaux. Cette section a pour objectif de fournir une couverture pour les événéments, les Accidents, les maladies et infections imprévus, et une grossesse normale ne constitue pas un événement imprévu.**
5. **Le coût de Vos billets d'origine non utilisés alors que Vous avez payé ou que Nous avons payé pour que Nous retourniez à Votre Domicile après le Retour anticipé de Votre Voyage ou le prolongement nécessaire de Votre Voyage. De plus, si Vous n'avez pas acheté de billet retour, Nous déduirons le coût d'un vol en classe économique (selon le coût à la date à laquelle Vous êtes retourné à Votre Domicile) de tous les coûts que Nous avons engagés pour Vous faire rentrer à Votre Domicile.**
6. **Toutes les demandes d'indemnisation découlant directement ou indirectement de :**
   a) **frais de traitement ou de chirurgie, dont examens exploratoires, non liés à la blessure due à un Accident ou une maladie ayant nécessité Votre admission à l'hôpital**
   b) **frais inhabituels, non raisonnables ou non traditionnels pour le traitement de Votre blessure due à un Accident, à une maladie ou à une infection**
   c) **toute forme de traitement ou d'opération que Nous, ou le Service d'assistance médicale d'urgence, estimons (en nous basant sur les informations fournies par le Médicin concerné) pouvoir raisonnablement être reportés jusqu'à Votre retour dans la Région de votre domicile**
   d) **dépenses engagées pour l'obtention, le réapprovisionnement ou le remplacement de médicaments dont Vous saviez que Vous auriez besoin lors de votre départ ou de la suite de**

Votre Voyage

Si ceci est possible, et avec l'accord de Votre Médecin, Vous devriez toujours voyager avec des médicaments supplémentaires en abondance en cas de retards lors du voyage.

e) **coûts supplémentaires pour une chambre individuelle ou privée**

f) **traitements ou services fournis par un centre de santé, une maison de convalescence, un physiothérapeute, une maison de soins ou tout autre centre de réadaptation, sauf en cas d'accord du Service d'assistance médicale d'urgence**

g) **tous frais engagés pour Votre visite à une personne hospitalisée ou tous frais engagés pour la visite d'autres personnes durant Votre hospitalisation**

h) **tous frais engagés après Votre retour dans la Région de votre domicile**

i) **tous frais engagés dans la Région de votre domicile :**

   i. **pour un traitement privé, ou**

   ii. **financés ou remboursables par l'Autorité de santé de Votre pays de domicile habituel, ou**

   iii. **financés par un accord de soins réciproques conclu entre pays et/ou îles**

j) **frais engagés à la suite d'une maladie tropicale alors que Vous n'aviez pas reçu les injections et/ou pris les médicaments recommandés**

k) **frais engagés après la date à laquelle Nous avons essayé de Vous déplacer d'un hôpital vers un autre et/ou d'organiser Votre rapatriement mais que Vous avez décidé de ne pas être déplacé ou rapatrié**

7. **tout élément mentionné à la section Exclusions et conditions applicable à toutes les sections de la police.**

Vous devriez également consulter les Conditions importantes relatives à la santé.

Section 3 - Perturbation ou retard du voyage prévu

Introduction

L'objectif de cette section est de Vous venir en aide si Vous subissez certaines perturbations dans Vos projets de voyage. Cependant, dans certains cas, Votre opérateur de voyage ou transporteur pourrait être responsable de la fourniture de l'assistance et de l'indemnisation. Si la perte que Vous avez subie est couverte par le programme d'indemnisation de Votre opérateur de voyage ou transporteur, Nous ne fournirons pas la même couverture dans le cadre de cette police.

Réglementation de l'Union européenne (UE)

La Réglementation de l'Union européenne (UE) fixe les droits minimaux des passagers aériens pour garantir leur traitement équitable. Vous pourriez pouvoir bénéficier d'une indemnisation de Votre compagnie aérienne dans les situations suivantes :

1. Embarquement refusé. Vous a-t-il été impossible d'embarquer car la compagnie aérienne n'avait pas prévu assez de sièges à bord ?
2. Vol annulé. Votre vol a-t-il été annulé ?
3. Gros retards. Votre vol at-il été retardé de trois heures ou plus ?
4. Bagages. Vos bagages enregistrés ont-ils été endommagés, retardés ou perdus ?
5. Blessure et décès accidentels. Avez-vous été blessé durant Votre vol ?
6. Forfait vacances. Avez-vous obtenu ce que Vous aviez réservé ?

Pour plus de détails sur Vos droits, veuillez consulter la page https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_fr

Ce qui est couvert

Départ manqué

Si Vous n'arrivez pas au point de départ à l'heure pour embarquer dans le Moyen de transport public pour lequel Vous aviez réservé Votre Voyage en conséquence :

a) du mauvais fonctionnement d'un autre Moyen de transport public, ou

b) d'un accident ou d'une panne du véhicule dans lequel Vous voyagiez, ou

c) d'un accident, d'une panne ou d'un incident de trafic inattendus causant un retard imprévu, ou

d) d'une grève ou de mauvaises conditions climatiques,

Nous Vous indemniserons à concurrence de 500 £ pour un hébergement supplémentaire raisonnable (chambre uniquement) et des frais de Moyen transport public (classe économique uniquement) afin de Vous permettre de poursuivre Votre Voyage.

Arrivée retardée
Si Vous arrivez plus tard que prévu à Votre destination en raison d'un retard de Moyen de transport public, Nous Vous verserons 10 £ pour les deux premières heures de Votre retard, puis 10 £ par tranche de deux heures, jusqu'à un maximum de 50 £ (afin de Vous aider à payer les appels téléphoniques, les repas et les rafraîchissements achetés durant le retard).

Perturbation de voyage
Nous Vous indemniserons à concurrence du montant présenté sur Vos conditions particulières de police pour Vos frais raisonnables d'hébergement et de Moyens de transport public supplémentaires (conformément à Votre réservation d'origine), afin que Vous puissiez poursuivre Votre Voyage si Votre voyage est perturbé en raison :

- d'une Catastrophe ou
- de l'insolvabilité du prestataire d'hébergement, du transporteur ou de leurs agents de réservation, ou
- de l'annulation, du retard d'au moins six heures, du détournement ou de la redirection après décollage du Moyen de transport public que Vous aviez réservé, ou
- du refus de Vous laisser embarquer, sans proposition d'alternative adéquate dans les six heures suivantes.

Conditions spéciales relatives aux demandes d'indemnisation
Les conditions spéciales sont importantes en cas de demande d'indemnisation. Si Vous ne parvenez pas à prouver qu'elles ont été respectées, Votre demande d'indemnisation pourrait en être affectée.

1. En cas d'annulation ou de retard de Vos vols, Vous devez, le cas échéant, demander une compensation financière, de l'aide ou un remboursement de Vos frais auprès du transporteur et invoquer Vos droits en vertu de la législation européenne sur les Droits des passagers aériens.
2. Vous devez prévoir suffisamment de temps pour arriver au point de départ et l'enregistrement de Votre voyage aller ou retour.

Ce qui n'est pas couvert

1. **La Franchise, à l'exception de la section Arrivée retardée.**
2. **Toute demande d'indemnisation pour laquelle Vous n'avez pas prouvé Votre sinistre. Veuillez consulter la section sur les preuves de demande d'indemnisation.**
3. **Toute grève ou condition météorologique adverse publiquement annoncées avant Votre achat de Votre police ou dans les sept jours de la réservation de tout Voyage. Une condition météorologique adverse publiquement annoncée serait, par exemple, un événement météorologique imminent officiellement nommé l'Environment Agency ou tout autre organisme similaire.**
4. **Tous les frais non utilisés ou supplémentaires que Vous avez engagés et qui sont recouvrable auprès :**
   a) **des prestataires d'hébergement, de leurs agents de réservation, de l'agence de voyage ou d'un programme d'indemnisation**
   b) **des transporteurs, de leurs agents de réservation, de l'agence de voyage ou d'un programme d'indemnisation**
   c) **de Votre prestataire de carte de crédit ou débit, ou de Paypal.**
5. **Tous les frais, coûts et dépenses de voyage et d'hébergement alors que le prestataire de Moyen de transport public a proposé des dispositions de voyage alternatives raisonnables dans les deux heures du moment de départ prévu.**

6. **Les demandes découlant :**
   a) **d'une panne de tout véhicule dont Vous êtes propriétaire et qui n'a pas été entretenu conformément aux instructions du constructeur, ou en cas d'absence de rapport de réparation après un accident ou une panne**
   b) **de tous frais engagés car Vous n'aviez pas correctement plannifé Votre voyage. Vous devez prévoir suffisamment de temps pour compléter Votre voyage et arriver à l'heure stipulée par le transporteur**
   c) **Les coûts et frais d'entretien de propriété que Vous avez engagés dans le cadre de Votre participation à une location en temps partagé ou à un programme Holiday Property Bond ne sont pas couverts.**
7. **Les frais associés à la réorganisation de Votre projet de voyage en raison de la modification des horaires du prestataire de Moyen de transport public, ce qui affecte Votre itinéraire prévu.**
8. **Toute demande d'indemnisation découlant de Votre incapacité à prendre Votre Moyen de transport public en raison de retards du service de sécurité et/ou des douanes.**
9. **Tout élément mentionné à la section Exclusions et conditions applicable à toutes les sections de la police.**

Section 4 - Effets personnels et argent personnels

Introduction

Cette section a pour objectif de Vous venir en aide si quelque chose arrive à Vos valises (ou contenants de nature similaire), à leur contenu, à du Matériel de sport ou à Votre Argent personnel. La couverture que Nous fournissons en cas de perte, de vol ou de dommage de Vos articles est expliquée ci-dessous.

Ce qui est couvert

1. Nous Vous verserons un montant à concurrence de celui présenté dans Vos conditions particulières de police pour les éléments suivants, s'ils sont accidentellement perdus, endommagés ou volés au cours de Votre Voyage. Le montant maximum que Nous Vous verserons pour un article, une paire ou un ensembles d'articles apparaît également dans Vos conditions particulières de police.
   a) Bagages
   b) Objets de valeur
   c) Remplacement des articles essentiels perdus en cours de transit pendant plus de 12 heures en raison d'une erreur du transporteur lors d'un voyager aller
   d) Matériel de sport
   e) Le coût de la location de remplacement de Matériel de sport si Votre propre Matériel de sport a été volé, perdu ou endommagé (comprend la perte temporaire de plus de 24 heures en cours de transit). Argent personnel (hors espèces)
   f) Espèces
   g) Remplacement de Documents importants

   Si Vous devez faire une demande d'indemnisation, Vous pourrez bénéficier du remboursement des coûts totaux de remplacement de Vos articles, sans amortissement ou déduction pour usure.
2. Nous Vous verserons un montant à concurrence de celui présenté dans Vos conditions particulières de police, pour remplacer Vos Documents importants qui ont été perdus, endommagés ou volés hors de la Région de votre domicile. Ceci Vous permettra de rentrer à Votre Domicile ou de poursuivre Votre Voyage.

   Nous payons ainsi les frais de voyage et d'hébergement jusqu'à l'ambassade, afin d'obtenir des remplacements adéquats. Vous devez vérifier si des documents temporaires Vous permettrons de poursuivre Votre Voyage tel que prévu.

Conditions spéciales relatives aux demandes d'indemnisation

Les conditions spéciales sont importantes en cas de demande d'indemnisation. Si Vous ne parvenez pas à prouver qu'elles ont été respectées, Votre demande d'indemnisation pourrait en être affectée.

1. Vous devez dès que possible signaler tout vol à la Police du pays dans lequel le vol s'est produit et obtenir un numéro de référence d'infraction ou un rapport d'incident.
2. Vous devez signaler toute perte, tout vol ou tout dommage survenu sous la surveillance d'un transporteur, d'une autorité, d'un hôtel ou prestataire d'hébergement, et obtenir un rapport écrit de l'événement.
3. Si des éléments sont perdus, volés ou endommagés sous la surveillance d'une compagnie aérienne, Vous devez le signaler dans les délais prévus dans leurs conditions générales et obtenir un Property Irregularity Report.

Ce qui n'est pas couvert

1. **La Franchise, à l'exception de la location de Matériel de sport.**
2. **Toute demande d'indemnisation pour laquelle Vous n'avez pas prouvé Votre sinistre. Veuillez consulter la section sur les preuves de demande d'indemnisation.**
3. **Toute demande d'indemnisation pour du Matériel de sport causée par la participation à un sport ou une activité non couverts par Votre police.**
4. **Toute demande d'indemnisation pour du Matériel de golf ou du Matériel de ski (veuillez consulter la Section 8 - Matériel de sports d'hiver ou la Section 9 - Couverture de golf, si Vous avez payé la prime pour la couverture renforcée).**
5. **La perte, le vol, la détérioration d'Objets de valeur, d'espèces, de Documents importants ou d'Argent personnel laissés Sans surveillance à un moment quelconque, à moins qu'ils n'aient été déposés dans un coffre-fort, une boîte de dépôt sécurisé ou laissés dans un hébergement verrouillé.**
6. **La perte, le vol ou le dommage de Bagages et de Matériel de sport dans un véhicule laissé Sans surveillance à moins qu'ils n'étaient enfermés hors de vue dans une zone à bagages sécurisées (dans un tableau de bord verrouillé, un compartiment à bagages ou un coffre, une unité de stockage fixée de caravane motorisée ou remorquée, un coffre à bagages verrouillés accroché à une galerie de toit) et que l'accès obtenu n'ait pas été autorisé.**
7. **La perte, le vol ou le dommage :**
   a) **dus au retard, à la confiscation ou à une détention par les douanes ou toute autre autorité,**
   b) **d'accessoires automobiles (à l'exception des clés qui ne sont couvertes que pour les voitures dont Vous êtes propriétaire),**
   c) **de produits du tabac, de substituts de tabac et de biens périssables (comme la nourriture et les boissons)**
   d) **causés par l'usure, ou**
   e) **une panne mécanique ou électrique.**
8. **La perte ou le dommage dus à un ammortissement (perte de valeur) ou à une variation de taux de change.**
9. **Tout élément mentionné à la section Exclusions et conditions applicable à toutes les sections de la police.**

Section 5 - Assistance juridique

Introduction

Cette section est divisée en deux parties.
L'objectif de la section Assistance juridique est de Vous venir en aide si Vous devez faire une demande d'indemnisation car une personne tierce a causé votre maladie, blessure ou décès.

L'objectif de la section Responsabilité civile vie privée est de Vous venir en aide si Vous êtes considéré responsable de dommages aux biens d'autrui ou causez la maladie, la blessure ou le décès de quelqu'un d'autre.

Section 5a - Frais et assistance juridique
Si Votre demande d'indemnisation est couverte dans le cadre d'une section de cette police et qu'aucune exclusion ne s'applique, il est indispensable que Vous respectiez les conditions de la police pour que Votre demande d'indemnisation puisse être traitée. Les conditions applicables à cette section sont contenues dans la section « Conditions générales » ci-dessous, qui doivent être lues attentivement.
Voici certaines des principales conditions de cette assurance :

Perspectives de succès
La probabilité de gagner l'affaire et de parvenir à un résultat positif doit être supérieure à 50 %. Un résultat positif est, entre autres, le recouvrement du montant demandé, l'application d'un jugement ou l'obtention d'un résultat qui sert au mieux Vos intérêts. L'évaluation de Votre demande d'indemnisation et les perspectives de succès seront établies par un agent indépendant. Si l'agent détermine que la probabilité de succès n'est pas supérieure à 50 %, Nous sommes en droit de refuser d'apporter tout soutien, ou d'interrompre le soutien, à Votre affaire.

Frais proportionnels
Les frais estimés pour le traitement de Votre demande d'indemnisation ne doivent pas être supérieurs au montant litigieux. L'agent indépendant fournira l'estimation de ces frais en même temps que l'évaluation de Votre affaire. Si l'estimation excède le montant litigieux, Nous somme en droit de refuser d'apporter tout soutien, ou d'interrompre le soutien, à Votre affaire.

Devoir de divulgation
Si cette police Vous couvre en tant qu'individu privé, sans lien avec aucuns commerce, activité ou profession, Vous devez prendre soin de divulger raisonnablement des informations correctes. L'étendue des informations qu'il Vous est demandé de divulguer sera basée, entre autres, sur le type d'assurance, les documents explicatifs et la clarté et la spécificité des questions qui Vous sont posées lors de Votre souscription à cette assurance.

Suspension de couverture
Si Vous violez l'une des conditions de ce contrat d'assurance essentielles à sa réalisation, ce contrat d'assurance sera suspendu dès le moment de la violation, jusqu'à sa réparation. L'assureur n'aura aucune responsabilité envers Vous pour les sinistres survenant ou attribuables à quelque chose survenant durant la période de suspension de ce contrat d'assurance.

Ce qui est couvert
Nous verserons un montant à concurrence de celui présenté dans Vos conditions particulières pour les frais juridiques d'engagement d'une action civile pour indemnisation envers quinconque Vous ayant causé un dommage corporel, une maladie ou votre décès.

Si deux personnes ou plus sont Assurées par cette police, le montant maximal que Nous paierons pour de telles demandes d'indemnisation n'excèdera pas le montant présenté dans le Tableau des garanties.

Conditions spéciales relatives aux demandes d'indemnisation

1. Nous aurons un contrôle complet sur l'affaire judiciaire via les agents que Nous nommons, en désignant des agents de Notre choix pour Votre compte et disposant de l'expertise pour mener à bien Votre demande d'indemnisation.

2. Vous devez suivre les conseils de Notre agent et fournir les informations et l'assistance requises dans des délais raisonnables.

3. Vous devez Nous informer de toute proposition de règlement à l'amiable faite par la partie négligente et Vous ne devez pas accepter cette proposition sans Notre permission.

4. Nous pouvons ajouter une demande d'indemnisation pour Nos frais juridiques et d'autres dépenses connexes.

5. Nous pouvons entreprendre, à nos propres frais, des poursuites en Votre nom pour obtenir de tous tiers une indemnisation de nos frais juridiques engagés en vertu de cette police. Vous devez Nous fournir toute l'aide que Nous Vous demandons, et tous les montants recouvrés Nous reviendrons.

6. **Perspectives de succès** - Nous pouvons à tout moment, mais uniquement lorsque soutenus par des conseillers juridiques indépendants, estimer que Votre probabilité de remporter l'affaire et d'obtenir

un résultat positif ne dépasse pas les 50 %. Dans tel cas, Nous sommes en droit de refuser de soutenir ou de continuer à soutenir l'affaire. Un résultat positif représente de manière non exhaustive : :

a) la possibilité de recouvrer le montant litigieux

b) la possibilité de faire appliquer un jugement

c) la possibilité d'obtenir un résultat qui sert au mieux Vos intérêts.

7. Autres assurances - Si une demande d'indemnisation faite en vertu de cette police est aussi couverte par une autre police de frais juridiques, ou aurait été couverte si la présente police n'existait pas, Nous ne paierons que Notre part de la demande d'indemnisation, même si l'autre assureur rejette la demande.

8. Divulgation - Si Vous ne divulguez pas des informations pertinentes ou que Vous divulguez de fausses informations en lien avec cette police, Nous pouvons :

   a) annuler le contrat et conserver les primes si la violation de divulgation est délibérée ou imprudente

   b) annuler le contrat et rembourser les primes proportionnellement au fait que le contrat n'aurait pas pu être conclu si la violation de divulgation avait été connue

   c) modifier les conditions du contrat selon que le contrat aurait pu être conclu selon d'autres conditions si la violation de divulgation avait été connue

   d) réduire proportionnellement le montant auquel Vous pouvez prétendre en cas de demande d'indemnisation réussie, selon qu'une prime supérieure aurait été facturée en raison de la connaissance de la violation de divulgation

9. Fraude - En cas de fraude, Nous :

   a) n'aurons pas à payer la demande d'indemnisation frauduleuse

   b) pourrons recouvrer tous les montants qui Vous ont été versés en vertu de la demande d'indemnisation frauduleuse

   c) pourrons annuler cette police à compter de la fraude et conserver toutes les primes qui Nous ont été payées

   d) n'aurons plus aucune responsabilité d'aucune sorte envers Vous à compter de la fraude

10. Évolutions légales - La couverture de cette police est basée sur les lois et réglementations en vigueur lors de sa rédaction. Si Nous pensons que toute évolution subséquente des lois et réglementations résulte en la restriction ou l'élargissement du périmètre de couverture, Nous Nous réservons le droit d'accepter les demandes d'indemnisation pour lesquelles les changements légaux restreignent la couverture en vertu de cette police, et de rejeter celles pour lesquelles les modifications fournissent une garantie qui n'existait pas auparavant.

<u>Ce qui n'est pas couvert</u>
Nous ne seront pas responsables :

1. **de la Franchise**

2. **de toute demande d'indemnisation pour laquelle Nous estimons les perspectives de succès insuffisantes pour obtenir une indemnisation raisonnable**

3. **des coûts et dépenses juridiques engagés dans le cadre de toute demande d'indemnisation à l'encontre d'un transporteur, de Setoo, de nous ou nos agents, de quelqu'un avec qui Vous voyagiez, d'une personne à laquelle vous êtes apparantée ou de tout autre Assuré**

4. **des coûts et dépenses juridiques engagés avant Notre acceptation de l'affaire par écrit**

5. **de toute demande d'indemnisation pour laquelle les coûts et dépenses juridiques dépasseront probablement le montant d'indemnisation attendu**

6. **de toute demande d'indemnisation pour laquelle les coûts et les dépenses juridiques varient selon le résultat de la demande**

7. **des coûts et dépenses juridiques engagés si une action est engagée dans plus d'un pays**

8. **de toute demande d'indemnisation pour laquelle Nous estimons le montant d'indemnisation attendu à moins de 1 000 £ par Assuré**

9. **des coûts de Voyage, d'hébergement et accessoires engagés pour intenter une action civile de demande d'indemnisation**

10. **des coûts de tout contact téléphonique**

11. **de Vos demandes d'indemnisation qui ne sont pas du ressort strict de Votre vie privée**

12. **de tout élément mentionné dans les Exclusions générales applicable à toutes les sections de la police.**

Section 5b - Responsabilité civile vie privée

Ce qui est couvert

Nous Vous indemniserons à concurrence de 2 000 000 £ (coûts et dépenses juridiques compris) pour tout montant dont Vous devenez légalement responsable dans le cadre d'une demande ou d'une série de demandes d'indemnisation découlant d'un événement ou à l'origine de la cause accidentelle :

1. d'une blessure due à un Accident, un décès, une maladie ou une infection de quiconque qui n'est pas Votre employé, un Parent proche ou une personne résidant avec Vous

2. de la perte ou la détérioration de biens dont Vous, un Parent proche et/ou quiconque dont Vous êtes l'employeur n'êtes pas propriétaire, n'avez pas la responsabilité ou le contrôle, en dehors d'hébergements de vacances temporaires que Vous occupez (mais ne possédez pas)

Conditions spéciales relatives aux demandes d'indemnisation

1. Vous devez Nous informer par écrit aussi rapidement que possible de tout incident qui pourrait donner lieu à une demande d'indemnisation.

2. Vous devez Nous envoyer tout formulaire d'action en justice, toute convocation, toute lettre de demande d'indemnisation ou tout autre document dès que Vous les recevez.

3. Vous devez décliner toute responsabilité et ne pas payer, ne pas faire d'offre ou de promesse de paiement, et ne pas négocier de demande d'indemnisation sans Notre permission écrite.

4. Nous pouvons reprendre et conduire en Votre nom la défense de toute demande d'indemnisation, de dommages ou autre contre un tiers. Nous disposons de toute la latitude pour la conduite de négociations, pour l'ouverture d'une procédure ou pour la résolution de toute demande d'indemnisation et Vous devez nous apporter tous les renseignements et l'aide dont Nous pouvons avoir besoin.

5. Si Vous venez à décéder, Votre ou Vos représentants légaux seront protégés par cette couverture, sous réserve du respect des conditions générales présentées dans cette police.

Ce qui n'est pas couvert

1. **La Franchise, à l'exception des demandes d'indemnisation faites dans le cadre de la Section 5a - Frais et assistance juridiques**

2. **Toute demande d'indemnisation pour laquelle Vous n'avez pas prouvé Votre sinistre. Veuillez consulter la section sur les preuves de demande d'indemnisation.**

3. **Les frais juridiques ou d'indemnisation découlant directement ou indirectement :**
   a) **de Votre responsabilité endossée dans le cadre d'un contrat (comme un contrat d'embauche), sauf si cette responsabilité aurait néanmoins existé sans le contrat**
   b) **d'un emploi, travail ou occupation, ou de la prestation de services ou fourniture de biens**
   c) **de la possession ou de l'utilisation de véhicules, avions ou navires à propulsion mécanique (en dehors des planches de surf ou des bateaux, barques ou canoës à propulsion manuelle. Vous n'êtes couvert pour les voiturettes de golf que si la Section 9 - Couverture de golf a été achetée et apparaît comme telle sur Vos conditions particulières de police)**
   d) **de la transmission de toute maladie contagieuse ou infectieuse, ou de tout virus**

e) **de Votre possession, apport de soins, garde ou contrôle de tout animal**

f) **de toute demande d'indemnisation pour laquelle l'incident est survenu dans la Région de votre domicile**

4. **Tout élément mentionné à la section Exclusions et conditions applicable à toutes les sections de la police.**

Section 6 - Accident personnel

Introduction

L'objectif de cette section est de Vous fournir une somme forfaitaire en cas d'*incapacité totale permanente*, de *perte de la vue*, de *perte d'un membre* ou de décès après un Accident survenu durant Votre Voyage. Cette section n'est pas applicable si vous souffrez d'un des éléments ci-dessus en conséquence d'une maladie.

Mots à la signification particulière dans cette section (apparaissent en italique)

Perte d'un membre

Perte d'une main ou d'un pied entiers, ou perte totale, complète et permanente de l'usage d'une main ou d'un pied entiers.

Incapacité permanente totale

Une condition de nature permanente et irréversible médicalement prouvée et susceptible de continuer pour le reste de Votre vie, comme certifié par un Médecin agréé, et accepté par Notre Médecin en chef, et qui Vous empêche de participer à tout emploi ou à toute occupation à des fins de rémunération ou de profit.

Perte de la vue

La perte totale et irrécupérable de la vue, considérée comme survenue :

a) aux deux yeux, si Votre nom est ajouté au registre des personnes aveugles (Register of Blind Persons) (le cas échéant) sur décision d'un ophtalmologue pleinement qualifié, ou

b) à un œil si le degré de vue restant après correction est de 3/60 ou moins sur l'échelle de Snellen (ce qui signifie que vous ne voyez qu'à 3 mètres ce que Vous devriez voir à 60).

Ce qui est couvert

Nous paierons l'une des garanties indiquées ci-dessous si Vous souffrez d'une blessure due à un Accident qui résultera, pleinement et indépendemment de toute autre cause, dans les deux ans en Votre décès, *perte d'un membre*, *perte de la vue* ou *incapacité totale permanente*.

GARANTIE	Jusqu'à 15 ans compris	De 16 à 69 ans compris	Dès 70 ans
1. Décès	2 500 £	10 000 £	2 500 £
2. Perte d'un ou plusieurs membres et/ou perte de la vue à un ou aux deux yeux	2 500 £	10 000 £	2 500 £
3. Incapacité totale permanente	2 500 £	15 000 £	2 500 £

Conditions spéciales relatives aux demandes d'indemnisation

1. Notre Médecin peut demander à Vous examiner aussi souvent qu'il l'estime raisonnablement nécessaire si Vous effectuez une demande d'indemnisation.

Ce qui n'est pas couvert

1. **Toute demande d'indemnisation pour laquelle Vous n'avez pas prouvé Votre sinistre. Veuillez consulter la section sur les preuves de demande d'indemnisation.**

2. **Aucune garantie ne Vous sera versée :**

   a) **en vertu de plus d'une des garanties 1, 2 ou 3 du tableau ci-dessous**

b) **en vertu de la garantie 2, si la perte permanente de l'usage de la main ou du pied entiers n'est que partielle, et non totale et complète (de 100 %)**

c) **en vertu de la garantie 3, avant qu'une année ne se soit écoulée depuis la date de Votre blessure due à un Accident.**

3. **La garantie 1 sera versée à la succession de l'Assuré décédé.**

4. **Toute demande d'indemnisation causée par :**

   a) **des procédures médicales ou chirurgicales, ou**

   b) **une maladie, une infection ou une bactérie, ou**

   c) **une détérioration corporelle à développement progressif**

5. **tout élément mentionné à la section Exclusions et conditions applicable à toutes les sections de la police.**

Section 7 - Couverture croisière renforcée (n'est applicable que si elle apparaît sur Vos conditions particulières de police)

Introduction

L'objectif de cette section est de vous fournir une couverture spécifique aux Croisières. Dans certains cas, Votre Croisiériste, opérateur de voyage ou transporteur pourrait être responsable de la fourniture de l'assistance et de l'indemnisation.

Ce qui est couvert

Nous Vous verserons des montants à concurrence de ceux présentés dans Vos conditions particulières de police pour :

1. un paiement de garantie par tranche complète de 24 heures pendant lesquelles Vous êtes confiné dans Votre cabine en raison d'un Accident ou d'une maladie couverts par la section 2 - Frais d'urgences médicales et de rapatriement

2. si, une fois Votre Croisière démarrée, une visite de port prévue est annulée en raison de conditions météorologiques adverses ou de restrictions de calendrier, et qu'aucun port alternatif ne peut être proposé

3. en supplément de la limite applicable à Vos Bagages couverte en vertu de la Section 4 - Effets personnels et argent personnels

4. en supplément de la limite applicable à Vos Objets de valeur couverte en vertu de la Section 4 - Effets personnels et argent personnels

5. en supplément de la limite applicable à Vos articles individuels couverte en vertu de la Section 4 - Effets personnels et argent personnels.

Conditions spéciales relatives aux demandes d'indemnisation

1. Vous devez dès que possible informer le Service d'assistance médicale d'urgence de toute blessure due à un Accident, une maladie ou une infection nécessitant Votre admission au centre médical du navire ou à l'hôpital en tant que patient interne, avant que qu'il ne soit possible de préparer Votre rapatriement.

2. Vous devez prévoir au moins trois heures entre Votre heure d'arrivée prévue au port et l'heure planifiée de départ du navire.

Ce qui n'est pas couvert

1. **La Franchise, à l'exception des points 1 et 2 de la section Ce qui est couvert.**

2. **Toute demande d'indemnisation pour laquelle Vous n'avez pas prouvé Votre sinistre. Veuillez consulter la section sur les preuves de demande d'indemnisation.**

3. **Les circonstances dont Vous aviez connaissance avant d'acheter votre police ou lors de la réservation de tout voyage et qui pouvaient raisonnablement mener à l'interruption de la**

croisière.

4. **Les Conditions médicales préexistantes décrites à la section des Conditions médicales préexistantes, sauf si Nous avons accepté de Vous couvrir par écrit.**
5. **Tout Voyage entrepris à bord d'un navire de charges.**
6. **Les frais d'utilisation de tout programme de récompense (par exemple, miles de croisière, Avios ou des points de fidélité de supermarché), sauf si une valeur monétaire spécifique peut être prouvée.**
7. **Toute modification de l'itinéraire de Croisière découlant directement ou indirectement :**
   a) **d'une grève ou d'un mouvement social**
   b) **de votre non-visite du port prévue par Votre itinéraire**
   c) **de l'incapacité de Votre navire de Croisière à faire accoster les gens en raison du mauvais fonctionnement mécanique ou opérationnel des tenders de navire ou de tout autre bateau utilisé pour faire accoster les gens**
   d) **de tout changement d'itinéraire pour lequel l'opérateur de Croisière a proposé une indemnisation monétaire (y compris du crédit à bord)**
8. **Tout élément mentionné à la section Exclusions et conditions applicable à toutes les sections de la police.**

Section 8 - Sports d'hiver (n'est applicable que si elle apparaît sur Vos conditions particulières de police)

Introduction

Cette section peut être achetée comme renforcement de police optionnel.

L'objectif de cette section est de fournir une couverture spécifique aux Voyages de Sports d'hiver impliquant des activités ou des sports sur la neige ou la glace. Il est important de vérifier la section des sports et activités pour s'assurer que les activités auxquelles Vous prévoyez de prendre part lors de Votre Voyage de Sports d'hiver sont bien couvertes. La police ne couvrira pas les événements sportifs, de divertissement ou les courses professionnels.

La couverture n'est disponible que si la section Sports d'hiver apparaît comme achetée sur vos conditions particulières de police et que la prime additionnelle a été payée.

Ce qui est couvert

Nous Vous verserons des montants à concurrence de ceux présentés dans Vos conditions particulières de police pour :

1. la perte, le vol ou la détérioration accidentels de Votre propre Matériel de ski
2. le coût de la location de remplacement de Matériel de ski si Votre propre Matériel de ski a été volé, perdu ou endommagé (ceci comprend la perte temporaire de plus de 24 heures en cours de transit)
3. la partie inutilisée de votre forfait ski et pass de ski, à la suite de Votre accident, dommage corporel, maladie ou infection
4. la partie inutilisée de Votre pass de ski perdu
5. le manque de neige, la surabondance de neige ou une avalanche ayant résulté en la fermeture des installations de ski (en dehors du ski de fond) dans Votre station. Ceci ne s'applique qu'aux voyages entrepris en dehors du Région de votre domicile durant la saison de ski officielle de Votre station.

Conditions spéciales relatives aux demandes d'indemnisation

Les conditions spéciales sont importantes en cas de demande d'indemnisation. Si Vous ne parvenez pas à prouver qu'elles ont été respectées, Votre demande d'indemnisation pourrait en être affectée.

1. Vous devez dès que possible signaler tout vol à la police du pays dans lequel le vol s'est produit et obtenir un numéro de référence d'infraction ou un rapport d'incident pour la perte, le vol ou la tentative de vol de Votre Matériel de ski personnel.

2. Vous devez signaler toute perte, tout vol ou tout dommage survenu sous la surveillance d'un transporteur, d'une autorité, d'un hôtel ou prestataire d'hébergement, et obtenir un rapport écrit de l'événement.

Ce qui n'est pas couvert

1. La Franchise du point 1 de Ce qui est couvert.
2. Toute demande d'indemnisation pour laquelle Vous n'avez pas prouvé Votre sinistre. Veuillez consulter la section sur les preuves de demande d'indemnisation.
3. La perte, le vol ou la détérioration de tout Matériel de ski laissé Sans surveillance à un moment quelconque.
4. La perte, le vol ou le dommage de Matériel de ski dans un véhicule laissé Sans surveillance à moins d'avoir été enfermé hors de vue dans une zone à Bagages sécurisée (dans un tableau de bord verrouillé, un compartiment à bagages ou un coffre, une unité de stockage fixée à une caravane motorisée ou remorquée, un coffre à bagages verrouillés accroché à une galerie de toit) et que l'accès obtenu n'ait pas été autorisé.
5. La perte, le vol ou le dommage :
   e) dus au retard, à la confiscation ou à une détention par les douanes ou toute autre autorité,
   f) dus à un amortissement (perte de valeur) ou à une variation de taux de change
   g) causés par l'usure, ou
   h) une panne mécanique ou électrique.
6. La fermeture ou la fermeture imminente des installations de ski de Votre station effective ou publiquement annoncée par Votre opérateur de voyage, station ou les médias avant Votre achat de cette assurance ou de la réservation de Votre Voyage, l'événement le plus tardif étant retenu.
7. Toute situation dans laquelle des frais de transport, une indemnisation ou des installations de ski alternatives Vous sont fournis.
8. Tout élément mentionné dans les Exclusions générales applicables à toutes les sections de la police.

Les sports et activités suivants ne sont couverts que si l'option de sports d'hiver apparaît comme achetée dans Vos conditions particulières de police.

Les sports et les activités marqués d'un * ne sont pas couverts dans le cadre de la Section 5 - Assistance juridique

- Hockey sur glace
- Patinage
- Trotinette des neiges
- Patinettes
- *Ski-Doo
- Ski sur piste**
- Monoski
- Ski nordique
- Ski - hors piste dans les limites de la station**
- Traîneau
- Luge/traîneau en tant que passager (tiré(e) par des chiens, des chevaux ou des rennes)
- Vélo de neige
- Snowboard sur piste**
- Snowboard - hors piste dans les limites de la station**
- Skibob
- *Karting sur neige
- *Motoneige
- Randonnée en raquette
- Luge

** Une piste doit être reconnue et balisée sur le domaine skiable de la station.

Section 9 - Couverture de golf (n'est applicable que si elle apparaît sur Vos conditions particulières de police)

Introduction

Cette section peut être achetée comme renforcement de police optionnel.

L'objectif de cette section est de fournir une couverture spécifique si **Vous** faites du golf lors d'un **Voyage**. La police ne couvrira pas les événements sportifs ou de divertissement professionnels. La couverture n'est

disponible que si la section de couverture de golf apparaît comme achetée sur **vos** conditions particulières de police et que la prime additionnelle a été payée.

Ce qui est couvert

Nous Vous verserons des montants à concurrence de ceux présentés dans Vos conditions particulières de police pour :

1. la perte, le vol ou la détérioration accidentels de Votre propre Matériel de golf
2. le coût de la location de remplacement de Matériel de golf si Votre propre Matériel de golf a été volé, perdu ou endommagé (comprend la perte temporaire de plus de 24 heures en cours de transit)
3. tout frais d'entrée irrecouvrable que Vous avez payé ou êtes contractuellement obligé de payer alors qu'il est nécessaire et inévitable d'annuler le Voyage ou que le Voyage est raccourci en raison de l'un des événements détaillés dans Ce qui est couvert, à la Section 1 - Annulation ou retour anticipé de votre voyage.

Conditions spéciales relatives aux demandes d'indemnisation

Les conditions spéciales sont importantes en cas de demande d'indemnisation. Si Vous ne parvenez pas à prouver qu'elles ont été respectées, Votre demande d'indemnisation pourrait en être affectée.

1. Vous devez dès que possible signaler tout vol à la police du pays dans lequel le vol s'est produit et obtenir un numéro de référence d'infraction ou un rapport d'incident pour la perte, le vol ou la tentative de vol de Votre Matériel de golf personnel.
2. Vous devez signaler toute perte, tout vol ou tout dommage survenu sous la surveillance d'un transporteur, d'une autorité, d'un hôtel ou prestataire d'hébergement, et obtenir un rapport écrit de l'événement.

Ce qui n'est pas couvert

1. **La Franchise, à l'exception des demandes d'indemnisation en vertu du point 2 de Ce qui est couvert.**
2. **Toute demande d'indemnisation pour laquelle Vous n'avez pas prouvé Votre sinistre. Veuillez consulter la section sur les preuves de demande d'indemnisation.**
3. **La perte, le vol ou le dommage de Matériel de golf dans un véhicule laissé Sans surveillance à moins d'avoir été enfermé hors de vue dans une zone à bagages sécurisée (dans un tableau de bord verrouillé, un compartiment à bagages ou un coffre, une unité de stockage fixée à une caravane motorisée ou remorquée, un coffre à bagages verrouillés accroché à une galerie de toit) et que l'accès obtenu n'ait pas été autorisé.**
4. **La perte, le vol ou le dommage :**
   a) **dus au retard, à la confiscation ou à une détention par les douanes ou toute autre autorité,**
   a) **dus à un amortissement (perte de valeur) ou à une variation de taux de change,**
   b) **d'accessoires automobiles (à l'exception des clés, qui ne sont couvertes que pour les voitures dont vous êtes propriétaire),**
   c) **causés par l'usure, ou**
   d) **une panne mécanique ou électrique.**
   e) **Tout élément mentionné dans les Exclusions générales applicables à toutes les sections de la police.**

Procédure de réclamation

En cas réclamation relative aux présentes Conditions générales, Vous pouvez vous adresser: relation.clientele@axa-assistance.es

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

Si AXA Assistance n'est pas en mesure de répondre définitivement dans un délai de 20 jours ouvrés à

compter de la date de votre réclamation, elle vous adressera une réponse dans un délai qui ne pourra excéder 40 jours ouvrés.

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

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Souscripteur pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

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

Avis de confidentialité

Les informations **vous** concernant vous, **votre** couverture d'assurance en vertu de cette police et Vos demandes d'indemnisation seront en **notre** détention (au titre de Responsable du traitement des données) pour la souscription, l'administration des polices, le traitement des demandes d'indemnisation, la fourniture d'une assistance de voyage, le traitement des plaintes, les sanctions et la prévention des fraudes, conformément aux clauses de la loi sur la protection des données en vigueur et conformément aux assurances contenues dans la politique de confidentialité de notre site Web (voir ci-dessous).

Nous collectons et traitons ces informations en tant que de besoin pour l'exécution de notre contrat d'assurance avec **vous** ou pour nous conformer à **nos** obligations légales ou autrement dans **nos** intérêts légitimes dans la gestion de **nos** activités et la fourniture de **nos** produits et services.

Ces activités peuvent inclure :

a) l'utilisation d'informations sensibles relatives à **votre** santé ou vulnérabilité ou celle d'autres personnes bénéficiant de **Vos** garanties d'assistance dans le but de fournir les services décrits dans cette police. En recourant à **nos** services, **vous** consentez à ce que **nous** utilisions ces informations à ces fins ;

b) la divulgation d'informations à **votre** sujet et sur **votre** couverture d'assurance aux sociétés du groupe AXA, à **nos** prestataires de services et à nos agents afin de gérer et d'assurer le service de **votre** couverture d'assurance, de **vous** offrir une assistance voyage, de prévenir toute fraude, de recouvrir tout paiement et de toute autre manière requise ou permise par la loi applicable ;

c) la surveillance et/ou l'enregistrement de **Vos** appels téléphoniques en rapport avec la couverture à des fins d'archivage, de formation et de contrôle qualité ;

d) des études techniques pour analyser les demandes d'indemnisation et les primes, adapter les tarifs, soutenir le processus d'abonnement et consolider l'information financière (y compris réglementaire) ; des analyses détaillées des demandes d'indemnisation/missions/appels pour mieux surveiller les fournisseurs et les opérations ; des analyses du degré de satisfaction de la clientèle et la construction de segments de clientèle pour mieux adapter les produits aux besoins du marché ;

e) l'obtention et la conservation de toute preuve pertinente et appropriée à l'appui de **votre** réclamation, dans le but de fournir des services en vertu de la présente police et de valider **votre** réclamation ;

f) l'envoi de demandes de commentaires ou de sondages concernant **nos** services et d'autres communications sur **notre** service à la clientèle.

Nous vous demanderons séparément **votre** consentement avant d'utiliser ou de divulguer **Vos** données à caractère personnel à une autre partie désireuse de **vous** contacter à propos d'autres produits ou services (marketing direct). **Vous** pouvez retirer **votre** consentement à l'égard des activités de marketing à tout moment ou refuser les demandes de commentaires en contactant le délégué à la protection des données (voir les coordonnées ci-dessous).

Nous menons ces activités au Royaume-Uni, au sein de l'Espace économique européen et en dehors de l'Espace économique européen, dans le cadre desquelles le traitement des lois et/ou accords sur la protection des données que **nous** avons conclus avec les parties réceptrices assure un niveau similaire de protection des données à caractère personnel.

En achetant la présente police et en utilisant **nos** services, **vous** reconnaissez que **nous** pouvons utiliser **Vos** données à caractère personnel et **nous** autorisez à utiliser des informations sensibles, comme décrit ci-dessus. Si **vous nous** fournissez des informations sur d'autres personnes, **vous** acceptez de les informer de l'utilisation de leurs données comme décrit dans les présentes et dans l'avis de confidentialité de **notre** site web (voir ci-dessous).

Vous avez droit, sur demande, à une copie des informations que **nous** détenons à **votre** sujet et **vous** disposez d'autres droits relatifs à la manière dont **nous** utilisons **Vos** données comme indiqué dans l'avis de confidentialité de **notre** site Web (voir ci-dessous). Veuillez **nous** faire savoir si **vous** pensez qu'une information que **nous** détenons à **votre** sujet est inexacte afin que **nous** puissions la corriger.

Si **vous** souhaitez connaître les informations détenues par AXA Travel Insurance Limited à **votre** sujet ou pour d'autres demandes concernant notre utilisation de **Vos** données, veuillez **nous** écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR

E-mail : dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

Notre avis de confidentialité complet est disponible à l'adresse : www.axa-assistance.com/en.privacypolicy
Le cas échéant, **nous** pouvons vous fournir une copie papier sur simple demande.

Fausse déclaration

Conformément à l'article L. 113 – 8 du Codes des assurances, l'Assuré perd tout droit à garantie si lors de la déclaration du sinistre ou lors de toutes de demandes de l'Assureur, s'il commet une fausse déclaration ou omission intentionnelle

Conformément à l'article L. 113 – 9 du Code des assurances, l'Assureur se réserve le droit de réduire le droit à indemnisation de l'Assuré, en cas de fausse déclaration ou omission non intentionnelle dans la déclaration du sinistre.

Subrogation
Conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée, dans les droits et actions de l'Assuré contre le ou les tiers responsable(s) du sinistre.

Prescription
Les actions sont prescrites par deux ans à compter de l'événement (art L114-1)

EXCEPTIONS, le délai ne court pas : « 1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. » (art L114-1)

La prescription est interrompue dans les causes ordinaires et par la désignation d'un expert suite à un sinistre. (Art L114-2)

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L.114-1 à L.114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :
Article L.114-1 du Code des assurances
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire

est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.
Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du Décès de l'Assuré. »

Article L.114-2 du Code des assurances
« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.
L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Par ailleurs, la prescription est interrompue ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Article L.114-3 du Code des assurances
« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription figurent dans les articles 2240 à 2246 du Code civil :

Article 2240 du Code civil
« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 du Code civil
« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.
Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure ».

Article 2242 du Code civil
« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 du Code civil
« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil
« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

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

Article 2246 du Code civil
« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

1. **Droit applicable et juridiction et autorité de contrôle**
   Les présentes Conditions générales sont soumises au droit français.
   Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

2. **Responsabilité**

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens. AXA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues ci-dessus.

AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Assuré à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

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

Exonération de responsabilité

Pour autant AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des prestations causés par un cas de Force majeure rendant impossible l'exécution des engagements contractuels.

AXA Assistance ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre du présent contrat dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

Informations relatives au devoir de transparence relevant de la directive sur la distribution d'assurances

Ce contrat d'assurance est assuré par Inter Partner Assistance société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 €, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique.

Il est distribué par Setoo SAS courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 18 004 300, dont le siège social est situé au 30 rue Fortuny, 75017 Paris, France, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n°840 090 328. Responsabilité Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L512-6 & L512-7 du Code français des assurances ; autorisé et régulé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 4 Place de Budapest CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09 FRANCE (banque-france.fr).

Setoo SAS n'effectue pas de service de recommandation personnalisée sur les produits distribués sur ce site.

En sa qualité de courtier d'assurance, Setoo SAS n'est pas dans l'obligation de travailler exclusivement avec une compagnie d'assurance. En sa qualité d'intermédiaire « Insurtech » relevant du Groupe AXA, Setoo confie une proportion significative des risques de ses clients à des compagnies d'assurances membres du Groupe AXA, y compris Inter Partner Assistance, un assureur de premier plan, qui intervient dans le secteur de l'innovation.

En cas de réclamation relative à votre contrat, vous pouvez nous contacter :

- par téléphone au +33 (0) 170778240
- par Email : setoofr@axa-customerservices.com

Si la réponse, qui vous a été adressée, ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez déposer votre réclamation auprès du Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante en écrivant à l'adresse suivante :

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

Si votre réclamation a un lien avec la confidentialité de vos données personnelles, vous pouvez écrire à l'adresse suivante :

Data Protection Officer
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road Redhill RH1 1PR
Email : dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

Au titre de la distribution du présent contrat, Setoo SAS perçoit une commission versée par Inter Partner Assistance et calculée à l'aide d'un pourcentage du montant total de la prime.

Les salariés d'Inter Partner Assistance sont rémunérés par le versement d'un salaire annuel ; tout bonus obtenu est calculé en fonction des performances de la société et du salarié concerné. Ceux-ci ne sont pas rémunérés en fonction des ventes individuelles de polices.

Il ne vous sera pas facturé de frais si, pendant la durée de votre police, vous souhaitez y apporter des modifications ; en revanche, les modifications ayant un impact sur la durée ou la couverture de votre police risquent de donner lieu au paiement d'une prime supplémentaire en lien avec les modifications dont la couverture doit faire l'objet.

ASSURANCE VOYAGE

Document d'information sur le produit d'assurance

Assureur du produit : Inter Partner Assistance, société immatriculée en Belgique sous le N°415 591 055

Référence du produit : Assurance voyage unique Setoo

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.

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

Le produit d'assurance voyage Setoo est composé de garanties d'assistance et d'assurance voyages qui a pour objet de garantir l'assuré personne physique en cas de difficultés survenues lors d'un séjour à l'étranger.

Qu'est-ce qui est assuré ?

✓ **Annulation ou retour anticipé d'un voyage**
Si vous devez annuler ou raccourcir votre voyage en raison de l'un des scénarios couverts, nous vous indemniserons pour chaque personne selon un montant allant jusqu'à la limite prévue dans votre certificat pour vos frais engagés non utilisés.

✓ **Frais de rapatriement d'urgence**
Si vous tombez malade lors d'un voyage, nous règlerons jusqu'à 10 000 000 € de frais d'hôpitaux, d'ambulance et de rapatriement médicalisé, avec une limite à 1 000 € pour les traitements dentaires d'urgence.

✓ **Bagages**
En cas de perte, de vol ou de détérioration de vos biens personnels, vous serez couvert selon la limite choisie, qui est précisée dans votre certificat. Votre certificat liste également la limite par article et la limite pour l'ensemble des objets de valeur.

✓ **Argent personnel**
En cas de perte ou de vol de votre argent personnel, nous vous remboursons dans les limites suivantes :
- 300 € maximum pour les espèces
- 600 € maximum pour tout autre argent personnel, ce qui comprend l'hébergement et le transport supplémentaires pour obtenir un passeport de remplacement si le vôtre est perdu, volé ou endommagé.

✓ **Arrivée retardée**
En cas d'arrivée retardée d'au moins six heures découlant de l'un des scénarios couverts, nous vous règlerons jusqu'à 100 € par personne.

✓ **Départ manqué**
Si vous manquez votre moyen de transport public en raison de l'un des scénarios couverts, nous vous règlerons jusqu'à 1 000 € pour les coûts de transport et d'hébergement supplémentaires.

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

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

✗ Vous devrez payer un montant, appelé franchise, sur chaque demande d'indemnisation. La limite est de deux montants de franchise par indicent si la demande d'indemnisation concerne plus d'un assuré. Votre choix de franchise apparaît sur votre certificat.

✗ Vous ne pouvez pas demander d'indemnisation supérieure à la somme assurée précisée dans vos documents de police.

✗ Seuls les voyages d'une durée inférieure ou égale à votre durée de voyage maximale sont couverts.

✗ Cette couverture n'est disponible que pour les résidents du France inscrits auprès d'un médecin généraliste au France.

✗ Vous ne pouvez souscrire cette assurance qu'avant votre voyage.

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

! Toute demande d'indemnisation découlant d'une activité sportive ou autre qui n'apparaît pas dans la liste des activités garanties, sauf si vous nous l'avez déclarée et que nous avons accepté de la couvrir.

! Votre incapacité à voyager en raison de votre non-détention, non-obtention ou non-présentation d'un passeport valide ou du visa requis en temps voulu pour le voyage réservé.

! Toute demande d'indemnisation découlant de votre consommation excessive d'alcool alors qu'il était raisonnablement prévisible qu'elle pourrait résulter en la détérioration de vos capacités ou de votre jugement.

! Tout montant recouvrable d'une autre source, comme votre compagnie aérienne, votre prestataire d'hébergement, votre prestataire ATOL (Air Travel Organiser's Licence) ou votre prestataire de carte de débit/crédit.

! Tout sinistre ou toute dépense additionnelle se rapportant à une personne non assurée dans le cadre de cette police.

! Le coût de l'Air Passenger Duty, qu'il soit recouvrable ou non.

! La perte, le vol ou la détérioration d'objets de valeur, d'espèces, de documents importants ou d'argent personnel laissés sans surveillance ou dans des bagages enregistrés auprès d'une compagnie aérienne.

Où suis-je couvert(e) ?

✓ Aux pays et aux territoires listés dans vos documents de police.

Cependant, vous ne serez pas couvert pour les demandes d'indemnisation découlant de votre choix de voyage dans un pays ou une région déconseillés par le Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères ou un autre organisme de réglementation.

Quelles sont mes obligations ?

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

A la souscription du contrat :

- Répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge.
- Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur.
- Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

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.
- Informer 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 est payable d'avance en une seule fois lors de l'achat de cette assurance.

Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La couverture d'annulation de voyage commence le jour de souscription de la police. Le reste de la couverture démarre au début de votre voyage et se termine lors du retour à votre domicile.

Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez annuler cette Police à tout moment en contactant le +33 1 764 334 24.

La prime vous sera intégralement remboursée si :

- vous contactez le +33 1 764 334 24 dans les 14 jours suivant la réception de vos documents de police ; et que
- vous n'avez pas effectué, ou essayé d'effectuer, de demande d'indemnisation ; et que
- aucun incident nécessitant la formulation d'une demande d'indemnisation ne s'est produit ; et que
- vous n'avez pas voyagé.

Dans le cas contraire, aucun remboursement de prime ne sera effectué.