



A souscrit pour vous auprès de
**MAPFRE ASSISTANCE/
L'Européenne d'Assurances
Voyages**

le contrat n° **7.905.116**

vous faisant bénéficier
automatiquement de la garantie

ASSISTANCE - RAPATRIEMENT



MAPFRE

ASSISTANCE

L'EUROPÉENNE
d'assurances voyages

Valable dans le monde entier, ce contrat comporte des limitations de garanties, des exclusions et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement.

ASSISTANCE-RAPATRIEMENT

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

- **La Compagnie** : MAPFRE ASISTENCIA - sous la marque commerciale de « MAPFRE ASSISTANCE/l'Européenne d'Assurance Voyages » - assistant et assureur du risque.
- Domicile : le lieu de résidence habituelle de l'assuré en France Métropolitaine, y compris Corse et Monaco, en Suisse ou dans l'un des pays membres de l'Union Européenne.
- Membres de la famille : conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.

Par MALADIE GRAVE, on entend toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.

Par ACCIDENT CORPOREL GRAVE, on entend toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

ARTICLE 2 - L'ASSURÉ EST MALADE OU VICTIME D'UN ACCIDENT CORPOREL :

- L'équipe médicale de **La Compagnie** se met en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille, afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.
- L'équipe médicale **La Compagnie** organise le transport de l'assuré vers le centre médical le plus proche de son domicile ou un transfert vers un centre hospitalier mieux équipé ou plus spécialisé.
- Selon la gravité de l'état de l'assuré, cette évacuation s'effectuera par :
 - train, couchette ou wagon-lit,
 - ambulance,
 - avion ou avion sanitaire privé.
- Seules les autorités médicales de **La Compagnie** sont habilitées à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'hospitalisation. Les réservations seront faites par **La Compagnie**.
- **La Compagnie** rapatriera l'assuré à son domicile si il est en état de quitter le centre médical.
- Si l'état de l'assuré le justifie, **La Compagnie** organise et prend en charge le voyage d'une personne se trouvant sur place pour lui permettre de l'accompagner.
- Si l'état de l'assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement et que l'assuré ne puisse pas revenir à la date initialement prévue, **La Compagnie** prend en charge les frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet : maximum de **50 euros T.T.C.** par nuit et par personne, sur justificatif, hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré.
- Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, **La Compagnie** organise et prend en charge son retour ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.
- Si l'assuré est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, **La Compagnie** organise le séjour à l'hôtel de la personne que l'assuré désigne, se trouvant déjà sur place et qui reste à son chevet et prend en charge les frais imprévus réellement exposés jusqu'à un maximum de **50 euros T.T.C.** par nuit sur justificatif hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré.
- **La Compagnie** prend en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.
- Si l'hospitalisation sur place dépasse 7 jours, et si personne ne reste au chevet de l'assuré, **La Compagnie** met à la disposition de la personne que l'assuré désigne, un billet aller/retour, pour se rendre près de lui, ceci uniquement au départ de l'un des pays membres de l'Union Européenne

ou de la Suisse, et organise le séjour à l'hôtel de cette personne : maximum de 50 euros T.T.C. par nuit sur justificatif hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré.

- Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, **La Compagnie** organise et prend en charge le retour de l'assuré ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.
- Si l'état de santé de l'assuré ne lui permet pas de s'occuper de ses enfants mineurs et qu'aucun membre majeur de la famille de l'assuré ne l'accompagne, **La Compagnie** organise le déplacement de la personne que l'assuré a désigné pour les ramener au domicile de l'assuré.

ARTICLE 3 - EN CAS DE DÉCÈS

- **La Compagnie** organise et prend en charge le transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation dans l'un des pays membres de l'Union Européenne ou en Suisse. Les frais funéraires sont pris en charge à concurrence de 1.200 euros T.T.C.
- **La Compagnie** organise éventuellement et prend en charge jusqu'au lieu d'inhumation le retour des membres de la famille qui participaient au même voyage et garantis par ce même contrat.

ARTICLE 4 - AUTRES ASSISTANCES AUX PERSONNES

Retour prématuré :

Si l'assuré est dans l'obligation d'interrompre son voyage en raison :

- du décès d'un membre de sa famille, de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel.
- de l'hospitalisation pour maladie grave ou accident grave de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants et descendants au premier degré restés dans un pays membre de l'Union Européenne ou en Suisse et mettant en jeu le pronostic vital après communication du bilan médical par le médecin traitant au service d'assistance de **La Compagnie**.
- de la survenance de dommages graves d'incendie, explosion, vol ou causés par les forces de la nature dans la résidence principale ou secondaire de l'assuré ou dans ses locaux professionnels et nécessitant impérativement sa présence sur place.

La Compagnie organise et prend en charge le retour de l'assuré à son domicile, si les délais le permettent et que la présence de l'assuré est nécessaire à la poursuite du voyage, **La Compagnie** organise et prend en charge le retour de l'assuré jusqu'au lieu où il peut retrouver les participants au voyage.

Rapatriement ou transport des autres assurés :

Si, à la suite du rapatriement de l'assuré, les autres abonnés accompagnant l'assuré et désignés sur le certificat d'assurance ne peuvent plus rejoindre leur domicile par les moyens initialement prévus, **La Compagnie** organise et prend en charge leur retour.

Frais médicaux :

La Compagnie rembourse l'assuré, après intervention de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance, les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et/ou d'hospitalisation prescrits par un médecin, engagés hors du pays de résidence de l'assuré dans la limite ci-après par personne et par voyage :

Tous pays : **30.000 euros T.T.C.**

Franchise : **50 euros T.T.C.**

De plus, si l'assuré est hors de son pays de résidence, dans l'impossibilité de régler ses frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, **La Compagnie** peut à la demande de l'assuré lui en faire l'avance, dans les limites des engagements de **La Compagnie**, en échange d'un chèque de caution du montant correspondant à l'importance des frais estimés avec un minimum de **150 euros T.T.C.** et un maximum de **800 euros T.T.C.**

Ce chèque de caution ne sera restitué que sur justification d'une position officielle de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance susceptible de prendre en charge les frais avancés.

Cette garantie cesse à dater du jour où **La Compagnie** est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'assuré, ou le jour du retour de l'assuré dans son pays d'origine.

Maladie ou accident d'un des enfants mineurs ou handicapés de l'assuré resté dans le pays de son domicile :

Si pendant le voyage de l'assuré, l'un de ses enfants mineurs ou handicapés resté dans le pays de son domicile est malade ou accidenté, **La Compagnie** se tient à la disposition de la personne chargée de sa garde pour organiser son transport au centre hospitalier le plus apte à prodiguer les soins nécessités par son état sous réserve que l'assuré en ait donné l'autorisation écrite préalable.

La Compagnie assure le retour au domicile de l'enfant de l'assuré et tiendra informé de son état, si l'assuré a laissé une adresse de voyage.

Si la présence de l'assuré est indispensable, **La Compagnie** organise son retour.

Envoi de médicaments :

La Compagnie prend en charge toutes mesures pour assurer la recherche et l'envoi de médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, il est impossible pour l'assuré de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'assuré.

Transmission de messages importants et urgents :

La Compagnie se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'assuré lorsqu'il ne peut être joint directement.

De même, **La Compagnie** peut communiquer à un membre de la famille de l'assuré, sur appel de sa part, un message que l'assuré a laissé à son intention.

Assistance juridique :

La Compagnie prend en charge à concurrence de **1.500 euros T.T.C.** les honoraires des représentants judiciaires auxquels l'assuré pourrait être amené à faire librement appel si une action est engagée contre l'assuré, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle de l'assuré ou la garde et/ ou l'utilisation d'un véhicule à moteur.

Avance de la caution pénale :

Si en cas d'infraction à la législation du pays dans lequel se trouve l'assuré, ce dernier est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, **La Compagnie** en fait l'avance à concurrence de **8.000 euros T.T.C.**

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement par **La Compagnie**. Si la caution pénale est remboursée à l'assuré avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à **La Compagnie**.

ARTICLE 5 - LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE L'EUROPEENNE D'ASSURANCES

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

La Compagnie ne peut être tenue responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.

Les prestations non demandées en cours de voyage ou non organisées par **La Compagnie** ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.

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

Si l'assuré est domicilié dans un pays autre que l'un des pays membres de l'Union Européenne ou la Suisse, **La Compagnie** pourra sur demande de l'assuré, le rapatrier à son domicile ou dans le Centre Médical le plus proche, le mieux équipé ou le plus spécialisé. Dans ce cas l'assuré s'engage à régler à **La Compagnie** le coût excédentaire de son rapatriement par rapport à un

rapatriement effectué dans les mêmes conditions en France Métropolitaine.

La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée indiquée sur le bulletin d'inscription au voyage sans pouvoir excéder **90 jours**.

L'engagement maximum de **La Compagnie** en cas de sinistre est de :

- Assistance :

155.000 euros T.T.C./ personne et **1.500.000 euros T.T.C./** événement.

- Frais médicaux Tous pays :

30.000 euros T.T.C./ personne et **300.000 euros T.T.C./** événement

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

ARTICLE 6 - EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, la garantie de **La Compagnie** ne peut être engagée dans les cas suivants :

- **Epidémies, pollution, catastrophes naturelles,**
- **Les convalescences et affections en cours de traitement non encore consolidées,**
- **Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas la poursuite du séjour ou du voyage,**
- **Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact,**
- **Etats de grossesse à partir de la 32ème semaine,**
- **Les soins dentaires,**
- **Les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement,**
- **Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,**
- **Les frais engagés sans l'accord de La Compagnie,**
- **Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à la centrale d'assistance.**

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Pour demander une Assistance :

Lors de l'incident, pour bénéficier des garanties définies ci-avant, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention la Centrale d'Assistance de **La Compagnie**. Un numéro de dossier sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

La Centrale d'Assistance de la Compagnie à l'écoute 24 H / 24 :

Téléphone : (33) 1 46 43 50 20

Fax : (33) 1 55 69 39 26

L'assuré doit préciser le numéro de son contrat, la nature de l'assistance demandée et l'adresse et le numéro de téléphone où l'assuré peut être joint. L'assuré doit également permettre aux médecins habilités par **La Compagnie** l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause. téléphone où l'assuré peut être joint. L'assuré doit également permettre aux médecins habilités par **La Compagnie** l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

Pour demander un remboursement :

L'assuré est tenu :

- d'aviser impérativement **La Compagnie** dans les cinq jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à **La Compagnie**.
- de joindre à sa déclaration :
 - son certificat d'assurance et son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,
 - le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure. Sans la communication au médecin conseil de **La Compagnie** des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.
 - le certificat de décès,
 - les décomptes de Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance accompagnés des photocopies des notes de frais

médicaux,

- toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de **La Compagnie** et sans délai.

Lorsque La Compagnie a pris en charge le transport de l'assuré, celui-ci doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

EXCLUSIONS GENERALES

Dans tous les cas suivants, la responsabilité de La Compagnie ne peut être engagée :

- Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
- Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;
- Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives
- L'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'État du lieu de séjour ;
- Suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation ;
- Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;
- Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;
- Manipulation ou détention d'engins de guerre ;
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales ;
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou sabotage ;
- Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
- Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales ;
- Pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1, ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales;
- Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N° 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles ;
- Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
- Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions ;
- Alpinisme de haute montagne à partir de 3000 m, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du ski hors-piste, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes ;
- Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;
- La conduite de tout véhicule si vous ne possédez pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.

DECLARATION DES AUTRES ASSURANCES

En application de l'Article L 121-4 du Code des assurances, le Souscripteur s'oblige, à informer la Compagnie des garanties dont il bénéficie ou dont bénéficie l'Assuré pour le même risque auprès d'autres assureurs. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, ni dol, chacune d'elles produit ses effets dans les limites contractuelles de garantie.

Dans le cas où l'Assuré justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couvert la présente police d'assurance, il a la possibilité, conformément à l'article L 112-10 du Code des assurances, de renoncer à la présente police dans les 14 jours calendaires suivant la conclusion de celle-ci. L'Assuré sera dès lors remboursé des primes qu'il a versées à la Compagnie, sans frais ni pénalités, sauf en cas de sinistre intervenant antérieurement à l'exercice du droit de renonciation. Avant la conclusion la présente police d'assurance, la Compagnie a remis à l'Assuré un document l'invitant à vérifier s'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par la présente police et l'informant de la faculté de renonciation.

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE

Toute fraude, réticence, ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre. Cette déchéance est encourue par vous quand bien même MAPFRE ASSISTANCE n'aurait subi strictement aucun préjudice du fait de la fraude.

PAIEMENT DES COTISATIONS

La prime, comprenant les impôts, droits et taxes en vigueur sur cette catégorie de contrat, est payable comptant par le Souscripteur avant le début du risque. A défaut de paiement avant le début du risque, le contrat sera considéré comme nul et non avenue et ne donnera lieu à aucune indemnisation.

EXPERTISE

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

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

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert ; les honoraires du tiers expert et les frais de sa nomination s'il y a lieu, sont supportés moitié par la Compagnie, moitié par l'Assuré.

RECOURS CONTRE LES TIERS RESPONSABLES

La Compagnie qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogée, dans les termes de l'article L.121.12 du Code des Assurances, jusqu'à concurrence de cette indemnité dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage.

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

MEDIATION

En cas de réclamation, l'Assuré peut contacter le service client, par mail, ou par courrier. Si la réponse ne le satisfait pas, nous le prions d'adresser sa demande au service réclamation de la Compagnie, par mail à l'adresse sinistres@mapfre.com ou par courrier :

Service réclamations : MAPFRE ASISTENCIA

41, rue des Trois Fontanot

92024 Nanterre cedex

Les services de la Compagnie en accuseront réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables et apporterons une réponse à l'Assuré dans un délai maximum de deux mois.

A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, l'Assuré pourra faire appel à un médiateur dont

les coordonnées seront communiquées sur simple demande écrite au service Réclamations.

PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions prévues aux articles L.114.1 et L.114.2 du Code des Assurances. Toutefois cette prescription est portée à dix ans, dans les contrats d'assurances contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'Assuré décédé. (Article L.114.1 du Code des Assurances).

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, l'Assuré, en s'adressant au siège de la compagnie, dispose d'un droit d'accès et de rectification de toute information le concernant qui figurerait dans les fichiers de la Compagnie.

ORGANISME DE CONTROLE

La Compagnie est soumise au contrôle du Ministère espagnol de l'Economie et du Trésor, Direction Générale des Assurances et Fonds de Pension (Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones) Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid Espagne.

L'ASSUREUR

MAPFRE ASISTENCIA Compañia Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme d'assurance de droit espagnol, au capital de 108.175.523,12 euros, dont le siège social est sis Carretera de Pozuelo n°52 Majadahonda – Madrid 28222, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant pour les besoins de la présente convention par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis Le Quatuor, Bâtiment 4D - 16 avenue Tony Garnier ZAC Gerland 69007 Lyon, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, et par l'intermédiaire de son établissement secondaire, sis 41 rue des 3 Fontanot 92024 Nanterre, SIRET 413 423 682 00066, Entreprise régie par le Code des Assurances.



MAPFRE | ASSISTANCE

L'EUROPÉENNE
d'assurances voyages