

Voyage

# Conditions générales Etape Schengen



Janvier 2014

**réinventons** / notre métier



## Présentation de votre contrat

Le présent contrat d'assurances et d'assistance Etape Schengen est assuré par la succursale française d'Inter Partner Assistance située 6, rue André Gide – 92320 Châtillon, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500, société anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est située 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique.

Inter Partner Assistance - Succursale pour la France est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – www.bnb.be).

Inter Partner Assistance, société du groupe AXA, intervient dans le cadre du contrat, sous la marque AXA Assistance.

Votre contrat Etape Schengen est constitué des présentes Conditions générales, complétées par vos conditions particulières. Il est rédigé en langue française et régi par le Code des assurances français.

Parmi les garanties présentées dans ces Conditions générales, seules celles choisies et mentionnées à ce titre dans vos conditions particulières sont acquises aux assurés.

**Formules 1 et 2 :** les garanties du contrat Etape Schengen s'appliquent aux séjours privés ou professionnels d'une durée maximum de quatre-vingt dix (90) jours consécutifs dans l'Espace Schengen, l'Union Européenne, la Suisse ou le Liechtenstein, effectués pendant la durée de validité de votre visa.

**Formule Multi-Entrées :** les garanties du contrat Etape Schengen s'appliquent aux séjours privés ou professionnels quel que soit le nombre d'entrées et de sorties sans que le nombre de jours passés dans l'Espace Schengen ne dépasse quatre-vingt dix (90) jours pendant la durée de validité du visa.

## Qui dois-je contacter en cas de sinistre ?

### Pour les prestations d'assistance

Pour obtenir les prestations d'assistance garanties en cas de difficulté consécutive à un événement garanti, **vous devez contacter immédiatement AXA Assistance**, par l'un des moyens suivants :

**Par téléphone : + 33(0)1 55 92 22 44**

**Par télécopie : + 33 (0)1 55 92 40 60**

Seules les prestations d'assistance que vous avez avancées avec **notre accord préalable** peuvent vous être remboursées, en envoyant les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant à :

AXA Assistance - Service Gestion des Règlements  
6, rue André Gide - 92320 Châtillon

### Pour les garanties d'assurances

Pour obtenir l'indemnisation prévue au titre des garanties d'assurances et **après avoir immédiatement informé l'organisateur du séjour, vous ou l'un de vos ayants droit devez nous déclarer votre sinistre**, par l'un des moyens suivants :

**Par téléphone : + 33(0)1 49 65 25 61**

**Par télécopie : + 33 (0)1 55 92 40 41**

**Par mail : Gestion.Assurances@axa-assistance.com**

**Par courrier recommandé avec avis de réception, adressé à :**

AXA Assistance - Service Gestion des Règlements  
6, rue André Gide - 92320 Châtillon

**La déclaration doit se faire dans les cinq (5) jours ouvrables ou les deux (2) jours ouvrables en cas de vol suivant la connaissance du sinistre.** Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

## Comment intervenons-nous pour vous aider ?

### Secours primaires

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et nous ne prenons pas en charge les frais relatifs à leur intervention, sauf mention contractuelle contraire.

### Nos engagements

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens dont nous disposons pour mettre en œuvre les prestations et garanties du présent contrat. En effet, notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat. Nous ne pouvons être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous avez subi à la suite d'un événement garanti ayant nécessité notre intervention.

### Vos engagements

Vous vous engagez à vous conformer aux solutions préconisées et à nous fournir tout élément permettant de justifier le bien-fondé de votre demande.

### Mise à disposition de titre de transport

Lorsque nous sommes amenés à organiser et prendre en charge votre transport, vous vous engagez :

- Soit à nous réserver le droit d'utiliser votre titre de transport initial ;
- Soit à nous réserver le remboursement que vous avez obtenu auprès de l'organisateur du séjour ou de l'émetteur du titre de transport.

Lorsque nous organisons et prenons en charge un rapatriement, il se fait :

- Soit en avion classe économique ;
- Soit en train première classe ;
- Soit en taxi.

## Synthèse des garanties

Page	Contrat de base	Formule 1	Formule 2	Multi-Entrées
8	Rapatriement médical			
8	Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger			
8	Frais de séjours supplémentaires			
8	Visite d'un proche			
9	Accompagnement des enfants mineurs			
9	Retour anticipé			
9	Rapatriement en cas de décès			
10	Assurance de frais médicaux			
10	Avance de caution pénale à l'étranger			
10	Frais d'avocat à l'étranger			
13	Informations et conseils médicaux			
13	Transmission de messages urgents			
13	Assistance en cas de perte ou de vol des papiers à l'étranger			

## sommaire

Section	Page	Contenu
<b>Préambule</b>	5	Article 1 Définitions
	7	Article 2 Où suis-je couvert ?
<b>Définitions des garanties</b>	8	Article 3 Définition des prestations d'assistance médicale
	10	Article 4 Garantie d'assistance juridique à l'étranger
	10	Article 5 Assurance de frais médicaux d'urgence à l'étranger
	12	Article 6 Services d'informations/conseils et prestations diverses
<b>Exclusions communes à toutes les garanties</b>	13	
<b>Vie du contrat</b>	14	Article 7 Durée du contrat
	14	Article 8 Date de souscription du contrat
	14	Article 9 Date d'effet et de fin des garanties et du contrat
	14	Article 10 Faculté de renonciation
	15	Article 11 Modification de la souscription
	15	Article 12 Cessation de la souscription
	15	Article 13 Paiement de la prime
	15	Article 14 Révision de la prime
<b>Dispositions diverses</b>	16	Article 15 Compétence judiciaire
	16	Article 16 Sanction en cas de fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle
	16	Article 17 Loi informatique et libertés
	16	Article 18 Prescription
	16	Article 19 Pluralité d'assurances
	17	Article 20 Subrogation dans vos droits et actions
	17	Article 21 Réclamations et médiation



## Préambule

### Article 1. Définitions

Dans le présent contrat, les mots et expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit :

#### Assuré / Vous / Votre

La personne physique désignée aux conditions particulières.

#### Atteinte corporelle grave

Accident corporel ou maladie dont la nature risque de porter atteinte à votre vie ou d'engendrer, à brève échéance, une aggravation majeure de votre état de santé si des soins adéquats ne vous sont pas prodigués immédiatement.

Par accident corporel, on entend toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de votre volonté.

Par maladie, on entend toute altération soudaine et imprévisible de votre santé constatée par une autorité médicale.

#### Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où vous vous trouvez.

#### AXA Assistance / Nous / Assureur

Marque sous laquelle agit Inter Partner Assistance via sa succursale française, telle que définie en préambule de ce contrat.

#### Catastrophes naturelles

Phénomène tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

#### Conditions générales

Les présentes Conditions générales listent les garanties dont vous pouvez bénéficier ainsi que leurs modalités de mise en œuvre. Seules les garanties figurant sur les conditions particulières sont acquises à l'assuré.

#### Conditions particulières

Les conditions particulières propres à chaque souscripteur, listent les assurés et les informations relatives au séjour garanti (Date de début et de fin d'effet, zone de séjour, montant total du séjour) ainsi que la formule et les options souscrites.

#### Contrat

Le contrat d'assurance élaboré par AXA Assistance constitué des Conditions générales et des Conditions particulières.

## Domicile

Lieu de votre résidence principale et habituelle.

Il est situé dans le monde entier (**zone (E)** ou **zone (M)**) hors Espace Schengen.

## Durée du séjour

**Formules 1 et 2:** le séjour, objet des garanties du présent contrat, ne peut excéder la **durée de validité de votre Visa** et au maximum **quatre-vingt dix (90) jours consécutifs**.

**Formule Multi-Entrées:** le séjour, objet des garanties du présent contrat, ne peut excéder quatre-vingt dix (90) jours, quel que soit le nombre d'entrées et de sorties de l'Espace Schengen.

## Équipe médicale

Structure d'assistance médicale que nous mettons à disposition et adaptons à chaque cas particulier.

## Espace Schengen

Espace de libre circulation des personnes entre les États signataires des accords de Schengen (Traité d'Amsterdam, 1999), les territoires d'Outre-mer de la France, et les États qui en appliquent les dispositions sans en être signataires (les Principautés d'Andorre et de Monaco).

## Étranger

Tous pays de l'Espace Schengen, en dehors de votre pays de domicile.

## Frais de séjour

Frais d'hôtels, petits-déjeuners compris, et de taxi nécessaires à la mise en œuvre des prestations que nous organisons et prenons en charge au titre du présent contrat. Toute solution de logement provisoire que nous n'aurions pas organisée ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

## France

France métropolitaine.

## Franchise

Part des dommages qui restent à votre charge.

## Hospitalisation d'urgence

Séjour imprévu et ne pouvant être reporté, d'une durée supérieure à 24 h, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical à la suite d'une atteinte corporelle grave.

## Maladie chronique

Affection dont l'évolution est en cours, nécessitant un suivi et/ou un traitement réguliers.

## Membres de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous.



## Plafond par évènement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même évènement et figurant aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est limitée à un montant maximum précisé au titre de la garantie, quel que soit le nombre de victimes assurées. Les indemnités dues par l'assureur sont réglées proportionnellement au nombre de victimes.

## Proche

Personne physique désignée par vous ou un de vos ayants droit.

Il doit être domicilié dans le même pays que vous.

## Séjour

Titre de transport, forfait touristique (tour opérateur, croisière, autocariste...) ou combiné à la carte (vol sec et location...), location de vacances, réservés auprès de l'organisateur de voyages dont les dates, la destination et le coût figurent aux conditions particulières.

## Souscripteur

Personne physique qui a souscrit le contrat Étape Schengen, désignée comme telle aux conditions particulières et qui s'engage à régler la prime d'assurance.

## Structure médicale

Structure publique ou privée adaptée à chaque cas particulier et définie par notre équipe médicale.

## Titre de transport

Dans le cadre des transports publics de voyageurs, il désigne le document qui vous permet de justifier du paiement du transport.

## Zones géographiques

La zone géographique correspond à la zone de domicile et à la zone de séjour de l'assuré, elle est précisée sur les conditions particulières.

Les zones géographiques sont définies de la façon suivante :

- La **zone (E)** désigne **l'Europe et le Bassin Méditerranéen**: France Métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco, Albanie, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Kosovo, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Islande, Norvège, Liechtenstein, Suisse, Algérie, Égypte, Jordanie, Liban, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Estonie, Israël, Macédoine, Maroc, Moldavie, Monténégro, Serbie, Tunisie, Turquie, Ukraine.
- La **zone (M)** désigne le **Monde entier**.

## Article 2. Où suis-je couvert ?

Vous être couvert pour vos déplacements dans l'Espace Schengen, l'Union Européenne, la Suisse ou le Liechtenstein, pendant la durée du séjour, dans les conditions ci-dessous.

### Les garanties suivantes s'exercent dans l'un des pays de l'Espace Schengen :

- les prestations d'assistance médicale sauf mentions contractuelles contraires ;
- les garanties services d'informations/conseils et prestations diverses.

### Les garanties suivantes s'exercent dans l'Espace Schengen à l'exclusion du pays de domicile :

- les garanties d'assistance juridique à l'étranger ;
- assistance en cas de perte ou de vol des papiers à l'étranger ;
- assurance de Frais Médicaux à l'étranger.

### Article 3. Définition des prestations d'assistance médicale

Les prestations d'assistance 3.1 à 3.8 vous sont acquises si vous êtes en difficulté à la suite d'une atteinte corporelle ou du décès d'un ou plusieurs assuré[s].

#### 3.1 Rapatriement médical

Notre équipe médicale contacte les médecins traitants sur place et prend les décisions les plus adaptées à votre état de santé en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si notre équipe médicale recommande votre rapatriement vers une structure médicale ou votre domicile, nous organisons et prenons en charge sa réalisation.

Si vous êtes hospitalisés dans une structure médicale hors du secteur hospitalier de votre domicile, nous organisons et prenons en charge votre transfert à votre domicile.

Le choix de la destination de rapatriement, du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de notre équipe médicale.

**Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicale.**

#### 3.2 Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger

Si les circonstances l'exigent, notre équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin auprès de vous afin de mieux juger des mesures à prendre en vue de votre rapatriement.

#### 3.3 Frais de séjour supplémentaires

Si vous êtes hospitalisé ou que notre équipe médicale préconise une prolongation de votre séjour sur place en raison de votre état de santé, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour supplémentaires.

Notre prise en charge s'effectue jusqu'à la date de votre rapatriement sans pouvoir excéder cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.

**Cette garantie est exclusive de la garantie « 3.4 Visite d'un proche ».**

#### 3.4 Visite d'un proche

Si vous êtes hospitalisé plus de trois (3) jours consécutifs (ou dès le 1<sup>er</sup> jour s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital est engagé), nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour et les frais de séjour sur place d'un membre de votre famille ou d'un de vos proches (2 titres de transport s'il s'agit d'un enfant mineur) afin qu'ils se rendent auprès de vous.

Notre prise en charge s'effectue jusqu'à la date de votre rapatriement sans pouvoir excéder cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.

**Cette garantie est exclusive de la garantie « 3.3 frais de séjour supplémentaires ».**

#### 3.5 Accompagnement des enfants mineurs

Si vous êtes hospitalisé ou rapatrié et en l'absence sur place d'un membre majeur de la famille pour garder les enfants mineurs assurés, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

Nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour ainsi que les frais de séjour d'un accompagnant majeur dans la limite de deux (2) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit.

### 3.6 Retour anticipé

Si votre présence à votre domicile est requise à la suite :

- du décès ou de l'hospitalisation de plus de trois (3) jours dans votre pays de domicile (hospitalisation sans franchise si le pronostic vital est engagé ou s'il s'agit d'un enfant mineur) d'un membre de votre famille, ou de leur tuteur ;
- des dommages graves survenus à votre résidence principale, exploitation agricole ou vos locaux professionnels, qui nécessitent votre présence sur place afin d'accomplir les mesures conservatoires nécessaires.

Nous organisons et prenons en charge :

- soit votre trajet retour et celui des membres assurés de votre famille qui voyagent avec vous ;
- soit votre trajet aller et retour.

### 3.7 Rapatriement en cas de décès

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement de votre corps ou de vos cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans votre pays de domicile.

Nous prenons en charge les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport sont pris en charge à concurrence de 1500 €.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du défunt.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est exclusivement de notre ressort.

### 3.8 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale

Sont exclus et ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quel que titre que ce soit :

- toutes interventions et/ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif ;
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ;
- les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés ;
- les maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une consultation médicale ou d'une hospitalisation dans les six (6) mois avant la date de demande d'assistance ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitements, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement ;
- les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau né ;
- les interruptions volontaires de grossesse ;
- la chirurgie esthétique ;
- les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les conséquences du défaut, de l'impossibilité ou des suites de vaccination ou de traitement nécessités ou imposés par un déplacement ou un voyage ;
- les transports répétitifs nécessités par votre état de santé.

## Article 4. Garantie d'assistance juridique à l'étranger

**Les garanties 4.1 et 4.2 vous sont acquises uniquement si vous avez souscrit la Formule 2 et Multi entrées et que cette mention apparaît aux conditions particulières.**

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de votre pays de domicile et intervenue au cours de la vie privée, c'est-à-dire pour des faits sans relation avec l'exercice d'une activité professionnelle, nous nous engageons à mettre en œuvre les prestations ci-après à votre profit :

### 4.1 Avance de caution pénale

Nous procédons à l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de l'éventuelle caution pénale qui serait exigée par les autorités judiciaires locales pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter une incarcération, ceci à concurrence de 15 000 € par assuré. Cette avance sera remise directement à l'autorité judiciaire locale ou à tout organisme ou personne désignée par elle.

Vous êtes tenus :

- de nous désigner directement comme destinataire des fonds en cas de remboursement de la caution décidé par l'autorité judiciaire et, en cas de remboursement qui vous est directement adressé, de nous restituer immédiatement le montant remboursé ;
- de rembourser les fonds avancés dans les trente (30) jours de la décision judiciaire devenue exécutoire ;
- en tout état de cause, de nous rembourser dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de versement.

### 4.2 Frais d'avocat

Nous prenons en charge les frais d'avocat dans la limite de 3 000 € par assuré.

## Article 5. Assurance de frais médicaux d'urgence à l'étranger

### 5.1 Objet de la garantie

Vous êtes garantis pour le remboursement de vos frais médicaux d'urgence consécutifs à une atteinte corporelle survenue et constatée à l'étranger pendant la durée de validité des garanties, et restant à votre charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de votre mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et/ou d'hospitalisation engagés, nous vous remboursons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
- l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.

**Frais médicaux ouvrant droit à prestation :** les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie.

### 5.2 Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- **la garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie et/ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation ;**

- la garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'étranger pendant la période de validité des garanties ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à votre attention ou à celle de toute personne agissant en votre nom, dès lors que le bien-fondé de votre demande est constaté ;
- en cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de votre hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation ;
- vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services ;
- dans tous les cas, le médecin que nous missionnons doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques ;
- la garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

Notre prise en charge se fait à concurrence de :

Formule souscrite	Plafond par assuré et par événement
Formule 1	30 000 €
Formule 2 et Multi-entrées	45 000 €

Nous prenons en charge les frais dentaires d'urgence à concurrence de 150 € par assuré et par séjour. Dans tous les cas une franchise de 30 euros par assuré est appliquée.

### 5.3 Exclusions spécifiques aux frais médicaux et chirurgicaux

Les exclusions communes à toutes les garanties du présent contrat et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables.

En outre ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais :

- engagés dans votre pays de domicile ;
- de vaccination ;
- de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;
- de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;
- de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.

### 5.4 Modalités d'application

Vous devez nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'atteinte corporelle ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- une copie des ordonnances délivrées ;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;
- en cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge ;
- en outre, vous devez joindre sous pli confidentiel à l'attention de notre Directeur Médical, les comptes rendus médicaux d'hospitalisation, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre document que nous pourrions vous demander.

**À défaut de nous fournir toutes ces pièces, nous ne pourrions procéder au remboursement.**

## 5.5 Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger

En cas d'hospitalisation, et si vous ou l'un de vos ayants droit en fait la demande, nous pouvons avancer les frais d'hospitalisation pour votre compte dans la limite des montants indiqués à l'article « Conditions et montant de la garantie » contre remise d'une « déclaration de frais d'hospitalisation » vous engageant sur les démarches à suivre.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander ou à l'un de vos ayants droit soit une empreinte de carte bancaire, soit un chèque de caution.

Vous vous engagez à effectuer les démarches auprès des organismes de prévoyance dans les quinze (15) jours à compter de la réception des factures de frais médicaux que nous vous avons envoyé. Sans réponse de votre part dans un délai de trois (3) mois, nous serons en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

## Article 6. Services d'informations/conseils et prestations diverses

**Les prestations suivantes vous sont acquises uniquement si vous avez souscrit la Formule 2 et Multi-entrées et que cette mention apparaît sur les conditions particulières.**

### 6.1 Informations et conseils médicaux

Notre structure médicale peut vous communiquer des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Nous donnons tout renseignement d'ordre général :

- Sur un ou plusieurs médicaments :
  - génériques ;
  - effets secondaires ;
  - contre-indications ;
  - interactions avec d'autres médicaments.
- Dans les domaines suivants :
  - vaccinations ;
  - diététiques ;
  - hygiène de vie ;
  - alimentation ;
  - préparation aux voyages.

L'intervention de notre structure médicale se limite à donner des informations objectives. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, nous vous conseillons de consulter votre médecin traitant.

### 6.2 Transmission de messages urgents

Si vous vous trouvez dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent et si vous en faites la demande, nous nous chargeons de transmettre tout message aux membres de votre famille ou à vos proches et inversement.

### 6.3 Assistance en cas de perte ou de vol de papiers à l'étranger

En cas de vol ou de perte de vos papiers, nous pouvons vous fournir des informations sur les points suivants :

- procédure d'opposition et indication du numéro de téléphone des services d'opposition des différentes cartes que vous détenez ;
- déclarations de perte ou vol (lieux où faire les déclarations) ;
- aide au renouvellement (où se rendre, documents à fournir, adresses, délais d'obtention...).

Nous pouvons également prendre en charge un taxi, dans la limite de 100 €, pour vous rendre à l'Ambassade ou au Consulat.

## Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclus :

- les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant votre séjour ;
- les frais de transports, d'hébergements initialement prévus pour votre séjour ;
- le coût des communications téléphoniques, exceptées celles réalisées dans le cadre de la mise en place des prestations d'assistance de ce contrat.

De plus, ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes conséquences :

- de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de votre part ;
- des frais de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité que vous pratiquez ;
- des dommages que vous avez causés ou subis lorsque vous pratiquez les sports suivants : bobsleigh, alpinisme ou varappe ;
- de votre participation en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à un titre non amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non ;
- la mobilisation générale ;
- toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ;
- tout acte de sabotage ou de terrorisme ;
- tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire ;
- toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ;
- les cataclysmes naturels ;
- les épidémies, tout risque infectieux ou chimique ;
- tous les cas de force majeure.

## Vie du contrat

### Article 7. Durée du contrat et tacite reconduction

**Formules 1 et 2:** le contrat est conclu pour la durée de validité de votre visa, sans pouvoir excéder quatre-vingt dix (90) jours.

**Formule Multi-Entrées:** le contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de souscription définie ci-dessous. Si votre contrat est à tacite reconduction, il est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de souscription définie ci-dessous et se renouvelle par tacite reconduction par période successive d'un (1) an. Dans les autres cas, votre contrat prend effet selon les modalités définies à l'Article IX. Date d'effet et de fin des garanties et du contrat.

### Article 8. Date de souscription du contrat

Le contrat doit être souscrit avant votre arrivée dans l'Espace Schengen.

### Article 9. Date d'effet et de fin des garanties et du contrat

**Les garanties d'assistance médicale** prennent effet à votre arrivée dans l'Espace Schengen sous réserve du paiement de la prime et cessent dès votre départ de l'Espace Schengen et au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée sur les conditions particulières.

**Les autres garanties** prennent effet à 0h00, le jour de départ indiqué sur le bulletin d'inscription, et au plus tôt, le lendemain à 12 h du paiement de la prime et elles cessent le jour de votre retour indiqué sur les conditions particulières.

### Article 10. Faculté de renonciation

#### 10.1 Contrat d'une durée inférieure à 1 mois

Selon l'ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance des services financiers et l'article L 112-2-1-II-3° du Code des assurances, aucun droit de renonciation ne s'applique aux contrats d'assurance voyages ou bagages d'une durée inférieure à un (1) mois.

#### 10.2 Contrat d'une durée supérieure à 1 mois

##### (a) En cas de démarchage (article L 112-9 du Code des assurances)

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec avis de réception, pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

La date de conclusion du contrat mentionnée ci-dessus s'entend par date de conclusion de la souscription.

Modèle de lettre à adresser à: AXA Assistance – Service Gestion -: « Je soussigné, (M./Mme, nom, prénom, adresse, déclare renoncer à ma souscription n° XXXXX, le (date). Signature. »

Nous remboursons au souscripteur l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. À compter de l'envoi de cette lettre, cachet de la Poste faisant foi, la souscription et les garanties prennent fin.



### **(b) En cas de vente à distance**

Le souscripteur peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de réception des Conditions générales, lesquelles sont présumées reçues par le souscripteur, deux (2) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription.

Si le souscripteur n'a pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, il doit se rapprocher d'AXA Assistance.

## **Article 11. Modification de la souscription**

Le souscripteur peut modifier la formule choisie, sous réserve de nous en informer (AXA Assistance – 6, rue André Gide – 92320 Châtillon), la mise en œuvre des garanties de la nouvelle option étant subordonnée au paiement de la prime correspondante dès lors que cette modification engendre un ajout de garanties.

## **Article 12. Cessation de la souscription**

La souscription et les garanties cessent :

- en cas de dénonciation par le souscripteur adressée par lettre simple à l'assureur suivant un préavis de quinze (15) jours avant la date d'échéance annuelle, lorsque votre contrat est à tacite reconduction ;
- en cas de résiliation par le souscripteur notifiée à l'assureur par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation peut intervenir à tout moment au-delà de la première année d'assurance. Tout mois commencé est dû en intégralité ;
- en cas de refus par le souscripteur d'accepter la révision de la prime proposée par l'assureur, exprimé par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours ;
- en cas de décès du souscripteur, ses ayants droits doivent en informer par écrit AXA Assistance. La souscription cesse à la date de décès du souscripteur ;
- en cas d'exercice, par le souscripteur, de son droit à renonciation, à la date d'envoi de la lettre de renonciation, le cachet de la poste faisant foi ;
- en cas de non paiement de la prime, en application des dispositions de l'article L 113-3 du Code des assurances ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

## **Article 13. Paiement de la prime**

Le souscripteur se libère de la prime, dont le montant est indiqué sur les conditions particulières, auprès d'AXA Assistance.

AXA Assistance procède à l'encaissement de cette prime après expiration du délai de Renonciation lorsque celui-ci s'applique (conformément à l'Article 10. Faculté de Renonciation).

## **Article 14. Révision de la prime**

Nous devons vous informer trois (3) mois avant la date d'échéance du contrat de toute révision de la prime. Vous pouvez refuser cette révision et résilier votre souscription dans les conditions prévues à l'article 12. Cessation de la souscription.

## Dispositions diverses

### Article 15. Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

### Article 16. Sanction en cas de fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de vous-même vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnités ou nullité de la souscription au contrat Étape Schengen (articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances).

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus de vous-même vous expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante : la nullité de la souscription au présent contrat Étape Schengen, les primes payées demeurant alors acquises à AXA Assistance.

### Article 17. Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre vous et nos services pourront être enregistrées.

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'assuré est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes Conditions générales.

Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par le contrat.

Ces informations sont destinées à l'usage interne d'AXA Assistance, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives. Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'Union Européenne (Inde).

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'Union Européenne (Inde).

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au Service Juridique d'AXA Assistance 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

### Article 18. Prescription

Conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à votre attention en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou à AXA Assistance en ce qui concerne le règlement de l'Indemnité.

### Article 19. Pluralité d'assurances

Conformément aux dispositions de l'article L 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L 121-1 du Code des assurances.

## **Article 20. Subrogation dans vos droits et actions**

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché leur intervention et/ou leur indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des indemnités réglées en exécution du contrat.

## **Article 21. Réclamations et médiation**

Si vous êtes mécontent du traitement de votre demande, vous pouvez nous adresser votre réclamation écrite à l'adresse : AXA Assistance – 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

Si un désaccord subsiste, vous pouvez faire appel au médiateur, personnalité indépendante, (Médiateur de la FFSA - BP 290 - 75425 PARIS CEDEX 09 ou Télécopie : 01 45 23 27 15). Ce recours est gratuit. Le Médiateur rendra un avis dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le tribunal français compétent.

Votre Agent Général AXA

Entreprise Responsable, AXA France développe depuis plusieurs années des produits d'assurance à dimension sociale et environnementale.

Retrouvez nos services sur [axa.fr/axavotreservice](https://axa.fr/axavotreservice)  
Comparez-les sur [quialemeilleurservice.com](https://quialemeilleurservice.com)

Rejoignez-nous sur  [facebook.com/axavotreservice](https://facebook.com/axavotreservice)  
**axa.fr**  [twitter.com/axavotreservice](https://twitter.com/axavotreservice)