

Assurance Voyage

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : FILASSISTANCE INTERNATIONAL - SIREN 433 012 689

entreprise régie par le Code des Assurances

Produit : ASSISTANCE – KF2408



Ce document est une présentation synthétique des principales caractéristiques du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

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

Le produit Assistance est un contrat couvrant l'Assuré au cours de son voyage.



Qu'est-ce qui est assuré ?

✓ PRINCIPALES GARANTIES ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Rapatriement ou transport sanitaire du bénéficiaire : frais réels
Frais de secours en mer ou en montagne 4500€ maximum pour les frais de recherche par Accident
Immobilisation à l'hôtel : 150€ maximum par nuit 7 nuits maximum par événement
Rapatriement du corps : Frais réels
Frais de cercueil : 1000 € maximum par événement
Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Étranger uniquement : 75000 € maximum par événement dans les pays de l'UE hors pays de domicile
150.000€ maximum par événement dans les pays hors UE
Franchise absolue 200€
Rapatriement des autres bénéficiaires : 1 titre de transport retour par bénéficiaire
Présence auprès du bénéficiaire hospitalisé : 1 titre de transport + 150€ par nuit – 7 nuits maximum
Retour anticipé : 1 titre de transport retour par bénéficiaire maximum 750€ par bénéficiaire par événement
En cas de test positif COVID à l'étranger :
Hébergement du bénéficiaire en quarantaine : 150€ maximum par bénéficiaire par nuit – 7 nuits maximum
Hébergement des autres bénéficiaires : 150€ maximum par bénéficiaire par nuit – 7 nuits maximum
Poursuite du voyage OU rapatriement au domicile après la quarantaine : 1 titre de transport aller par bénéficiaire par événement maximum 750€ par bénéficiaire, par événement
Avance de fonds en cas de perte ou vol des moyens de paiement, papiers d'identité à l'étranger : 1500€ maximum pour l'ensemble des bénéficiaires
Retour impossible suite à la fermeture de l'aéroport à l'étranger ou à une restriction de déplacement en raison d'une épidémie à l'étranger :
Hébergement : 150€ par nuit maximum 5 nuits
Violation non intentionnelle par le bénéficiaire de la législation du pays étranger :
Honoraires d'avocat : 5000€ maximum par événement
Caution pénale : Avance de fonds maximum 10.000€ par événement



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

✗ Les garanties d'assistance souscrites lorsque le pays de destination fait partie d'une zone formellement déconseillée par le Ministère des Affaires Étrangères Française. (cf le site [https://diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-par-pays-destination/.](https://diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-par-pays-destination/))



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

Les principales exclusions du contrat :

- ! Les conséquences des états résultant de l'usage abusif d'alcool, ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés, non prescrits médicalement ;
- ! Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés par la réglementation ;
- ! Les conséquences des épidémies, des pandémies, de tout risque infectieux ou chimique sous réserve de dispositions contraires pour certaines garanties ;
- ! Les conséquences de la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1ère année suivant l'adhésion ;
- ! Les conséquences de la participation du Bénéficiaire à toute épreuve sportive à titre non amateur ;
- ! Tous frais engagés par le Bénéficiaire sans l'accord préalable de Filassistance ;

Le contrat comporte par ailleurs certaines restrictions :

- ! Le contrat peut être souscrit au plus tard avant le commencement du voyage.



Où suis-je couvert(e) ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.



Quelles sont mes obligations ?

- A la souscription du contrat

L'Assuré est tenu de régler la cotisation.

L'Assuré est tenu de répondre exactement aux questions posées par l'Assureur notamment dans le formulaire de déclaration lui permettant d'apprécier les risques pris en charge.

- En cas de sinistre

- Au titre des prestations d'assistance, l'Assuré doit contacter le plateau d'assistance et obtenir son accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.

Dans tous les cas, l'Assuré est tenu de fournir à l'Assureur toutes pièces et documents justificatifs nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assurance et des prestations d'assistance prévues au contrat.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable à la souscription du contrat, par tout moyen de paiement accepté par l'agence de voyage.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Début de la couverture

Les garanties prennent effet le jour du départ en voyage.

Fin de la couverture

Les garanties expirent le dernier jour du voyage (lieu de dispersion du groupe), avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Droit de renonciation

Conformément à l'article L112-2-1 Code des Assurances, la faculté de renonciation ne s'applique qu'au Contrat couvrant les voyages d'une durée supérieure à 30 jours.

Résiliation contractuelle

Vous pouvez mettre fin au contrat en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception auprès de l'Assureur en cas de modification de votre situation personnelle ayant une influence directe sur les risques garanties, de révision des cotisations et de modification du contrat en respectant le délai de préavis prévu au contrat.



GARANTIE TOTAL ZEN
N° DE CONTRAT : KF2408
CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

SOMMAIRE

A - GARANTIES DE SERVICES

Comment demander un remboursement/consulter un dossier en cours.....page 2

Récapitulatif des garanties

Annulation, Départ manqué, Bagages.....page 3

Interruption de séjour, Retard de vol, Garantie soleil.....page 4

Définitionspage 4

Délai d'adhésion.....page 4

Description des garanties

Annulation de voyage.....page 4

Départ et Retour manqué.....page 7

Bagages.....page 7

Interruption de séjour.....page 8

Retard de vol.....page 9

Garantie Soleil.....page 9

B – CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE RAPATRIEMENT SOUSCRITES AUPRES DE FILASSISTANCE

- **Comment contacter l'assistance pendant votre séjour.....page 12**
- **Tableau des garanties.....page 13**
- **Domaine d'application des garanties.....page 17**
- **Définitions..... page 18**
- **Mise en œuvre des prestations.....page 20**
- **Détail des garanties.....page 22**
- **Exclusions.....page 30**
- **Clauses réglementaires.....page 33**

Dans les cas suivants :
*Annulation, Départ manqué, Bagages, Interruption de séjour, Retard de vol,
Garantie Soleil*

Pour déclarer un sinistre :
Connectez-vous sur le site de XPLORASSUR :

<https://pat.gestion-assurance.com>

- Cliquez sur l'onglet « Indemnisation » puis sur « Déclaration ».
- Indiquez le numéro de contrat **KF2408**.
- Remplissez le formulaire avec les coordonnées du déclarant, la nature du sinistre (ex : Annulation, spécifier le motif du sinistre), les informations sur le voyage, le nombre de personnes sinistrées, etc...
- Dès la déclaration effectuée vous recevrez à l'adresse mail indiquée un numéro de dossier sinistre ainsi que la liste des pièces justificatives à fournir. (Pensez à conserver votre facture d'inscription au voyage ainsi que votre facture de frais d'annulation si il y a lieu.

Vous avez la possibilité de suivre l'avancement du dossier en temps réel en renseignant un N° de téléphone portable, un SMS vous sera adressé.

[Pour consulter un dossier en cours](#)

Vous pouvez échanger avec le gestionnaire de votre dossier en vous connectant sur le site <https://pat.gestion-assurance.com>

- Cliquez sur l'onglet « Indemnisation » puis sur « Consultation ».
- Indiquez votre numéro de dossier sinistre ainsi que la date de départ

**[Pour toute information concernant votre voyage \(carnet de voyage,
information sur la prestation achetée, horaires d'avion,...\)
vous devez contacter votre agence.](#)**

RECAPITULATIF DES GARANTIES « GARANTIE TOTALE ZEN »

2.1/ ANNULATION Remboursement des frais d'annulation du voyage facturés	Remboursement maximum
<p>A-1/ Annulation pour motif médical ou décès du Voyageur</p> <p>A-2/ Extension COVID</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Annulation pour cause de Covid 19 d'un ou de plusieurs Voyageurs, ou d'un Membre de la famille dans les 30 jours précédant le départ ➤ Annulation pour refus d'embarquement du Voyageur suite à un contrôle au COVID 19 réalisé à l'aéroport de départ ➤ Annulation suite au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique dans les 72 h précédant le départ <p>B/ Annulation AVEC JUSTIFICATIF pour autres motifs que ceux prévus au paragraphe A</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Annulation pour motifs autres que ceux figurant au paragraphe A, et à l'exception des cas mentionnés au paragraphe 2.1.5 <p>C/ Annulation pour tout motif SANS JUSTIFICATIF, à l'exception des cas mentionnés au paragraphe 2.1.5</p>	<p>A/ Remboursement de 80% des frais d'annulation du voyage acquitté * si présentation d'un justificatif</p> <p>B/ Remboursement de 80% des frais d'annulation du voyage acquitté * (Reste à charge minimum de 100 € / Voyageur)</p> <p>C/ Remboursement de 70% des frais acquitté d'annulation du voyage * (Reste à charge minimum de 200 € / Voyageur)</p>
* hors montant de la garantie et frais de traitement	
2.2/ DEPART MANQUE OU VOL RETOUR ANNULE	Remboursement maximum
<p>A/ Pré-acheminement ou départ manqué</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation sur justificatif au remboursement d'un titre de transport permettant au Voyageur de rejoindre sa destination finale à l'aller. <p>B/ Vol retour annulé sans reprotection sur un autre vol par la compagnie aérienne</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation sur justificatif au remboursement d'un titre de transport permettant au Voyageur de revenir dans son pays de domiciliation. ➤ Prise en charge de 80 € par Voyageur par nuit supplémentaire passée à destination (sur présentation de justificatifs) 	<p>A/ - Forfait : max 30% du voyage initial - Vol sec : max montant du billet initial</p> <p>B/ - Forfait : max 30% du voyage initial - Vol sec : max montant du billet initial - 80 € / nuit / Voyageur - Max 14 nuitées</p>

2.3/ BAGAGES, OBJETS PERSONNELS ET PIECES D'IDENTITE	Remboursement maximum
<p>A/ Perte ou vol de bagages</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indemnisation maximum sur présentation de justificatifs d'achat en cas de perte ou vol de bagages OU ➤ Indemnisation forfaitaire en cas de non-présentation des justificatifs d'achat <p>B/ Retard de livraison de bagages</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Retard de livraison des bagages de plus de 24 Heures (sur présentation des justificatifs d'achat) <p>C/ Vol d'objets personnels</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets personnels (sur présentation des justificatifs d'achat) ➤ Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets acquis pendant le voyage (sur présentation des justificatifs d'achat) 	<p>A/ - 250 € / bagage enregistré (max 1.000€ par Voyageur et 2.000 € par Dossier) OU - 75 € forfaitaire par Voyageur (max 300 € par Dossier)</p> <p>B/ - 150 € par Voyageur (max 600 € par Dossier)</p> <p>C/ - 300 € par Voyageur (max 1.200 € par Dossier)</p> <p>- 300 € par Voyageur (max 1.200 € par Dossier)</p>
<p>D/ Pièces d'identité</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Frais de réfection de documents officiels en cas de vol 	<p>- 100 € par Voyageur (max 400 € par Dossier)</p>
2.4/ INTERRUPTION DE SEJOUR	Remboursement maximum
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Remboursement des prestations terrestres non utilisées à hauteur de 80 € par jour ➤ Remboursement des frais de transport entre l'aéroport de retour en France et le domicile (sur justificatif) 	<p>- 50% du montant du voyage</p> <p>- 40 € par Voyageur (max 160 € par Dossier)</p>
2.5/ RETARD DE VOL	Remboursement maximum
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suite à un retard constaté à l'arrivée de l'avion supérieur à 6 heures 	<p>- 100 € par trajet et 200 € par Voyageur (max 1.000 € par Dossier)</p>
2.6/ GARANTIE SOLEIL	Remboursement maximum
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indemnisation forfaitaire en cas de pluie, plus de 4 heures par jour entre 10h et 17h, pendant au moins la moitié du séjour 	<p>- 300 € forfaitaire par Dossier</p>

A - GARANTIES DE SERVICES

1 - DEFINITIONS ET MODALITES D'APPLICATION

Les garanties récapitulées au titre de la Garantie TOTAL ZEN relèvent d'une offre de services proposées par votre agence de voyages. Elles ne constituent pas un contrat d'assurance. Afin de respecter la confidentialité des données transmises par vos soins, la gestion des demandes des Voyageurs au titre de la Garantie TOTAL ZEN est confiée à XPLORASSUR.

1.1 DEFINITIONS

Agence de Voyage

Société agréée pour la distribution de produits voyage.

Bagages

Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.

Dossier

Cela désigne l'ensemble des Voyageurs de l'Agence de Voyage dont l'identité est portée sur une même facture acquittée et qui participe effectivement au séjour prévu ou réalisé.

Durée des garanties

- La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre adhésion et expire le jour de votre départ en voyage.
- La durée de validité des autres garanties correspond aux dates de séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages.

Effets de première nécessité

Effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

Accident grave ou Maladie grave

Altération de la santé du Voyageur, constatée par une autorité médicale impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou, à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

Voyageur

Toute personne physique cliente de l'Agence de Voyage, dénommée ci-après le **Voyageur**, dont l'identité est portée sur la facture acquittée dans le cadre d'un Dossier et qui participe effectivement au séjour prévu ou réalisé.

1.1.2 DELAI D'ADHESION

Pour être valide, la garantie TOTAL ZEN doit être achetée au plus tard avant le début du voyage.

2 - DESCRIPTION DES GARANTIES

2.1 ANNULATION DE VOYAGE

2.1.1 DEFINITION

On entend ici les **frais d'annulation du voyage** effectivement versés par le Voyageur, à concurrence du plafond indiqué et après déduction préalable du montant de la garantie et des frais de traitement).

A-1/ ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

Vous serez remboursé de 80% des frais d'annulation du voyage (hors montant de la garantie et frais de traitement) pour les motifs et circonstances énumérés ci-après :

- **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès,**
Ou
- **Suites, séquelles, complications ou aggravation constatée après l'achat du voyage, d'une maladie ou d'un accident**

A-2/ EXTENSION COVID

- **Annulation pour Maladie grave, déclarée dans les 30 jours précédant le départ, suite à contamination à la COVID-19 du Voyageur ou d'un Membre de la famille du Voyageur.**
- **Annulation suite au résultat positif à la COVID-19 d'un test PCR ou antigénique effectué dans les 72 heures précédant le départ.**

B/ ANNULATION POUR TOUT AUTRE MOTIF AVEC JUSTIFICATIF

**Annulation pour tout autre motif avec justificatif (à l'exclusion des motifs mentionnés au paragraphe 2.1.5 « ce qui n'est pas remboursé»).
Cependant la garantie n'est acquise pour les causes ci-après que dans les conditions précisément décrites ci-dessous :**

- **Dommages matériels graves (type incendie ou dégât des eaux) nécessitant votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures nécessaires.**
- **Vol dans les locaux privés ou professionnels, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ.**
- **Dommages graves à votre véhicule survenant dans les 48 heures précédant le départ.**
- **Un accident ou une panne de votre moyen de transport survenu lors de votre pré acheminement, vous fait manquer le vol réservé pour votre départ.**
- **Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint de droit ou de fait.**
- **L'obtention d'un emploi salarié, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi.**
- **Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu.**
- **Votre convocation, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, à un examen de rattrapage universitaire.**
- **Le refus de visa touristique par les autorités du pays choisi.**
- **Votre mutation professionnelle, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour ou dans les 8 jours précédents votre départ. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés.**
- **La suppression ou la modification de la date de vos congés payés par votre employeur. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés.**
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant dans les 15 jours qui précèdent votre départ ou pendant la durée de votre séjour.,**
- **Annulation pour la séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire.**
- **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) des frontières prévues au cours de votre voyage.**

C/ ANNULATION POUR TOUT MOTIF SANS JUSTIFICATIF

- **En cas d'annulation pour tout motif ne figurant pas au paragraphe 2.1.5 « ce qui n'est pas remboursé », et sans présentation de justificatif, vous serez remboursé de 70% des frais d'annulation du voyage, déduction faite du montant de la garantie et frais de traitement.**

Dans tous les cas d'annulation :

- **En cas d'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous, si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation.
- **Les frais de changement de nom** facturés par le prestataire, si pour un évènement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre séjour. Notre remboursement ne pourra excéder le montant dû en cas d'annulation à la date du changement de nom.

2.1.2 MONTANT DU REMBOURSEMENT

Le remboursement sera réglé à hauteur de 80% ou 70% des frais d'annulation appliqués au montant du voyage selon que le Voyageur souhaite produire (80%) ou non (70%) un justificatif. Ce remboursement n'intègre pas le coût de la garantie souscrite, ainsi que des éventuels frais de traitement.

2.1.3 QUELLES SONT LES DEMARCHES A EFFECTUER ?

Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de la cause entraînant la garantie, vous devez EN PREMIER LIEU procéder à l'annulation de votre séjour auprès de votre agence de voyages selon ses conditions de vente.

Si vous annulez le séjour ultérieurement auprès de votre agence de voyages, notre remboursement se limitera au montant des frais qui auraient été à votre charge à la date où vous auriez dû annuler, conformément au barème de frais d'annulation figurant dans les Conditions Particulières du contrat de vente du voyageur, de l'agence de voyage ou de la compagnie aérienne. Cette clause sous-entend que l'éventuelle différence entre les frais d'annulation calculés à la date retenue par nos services et ceux calculés par l'organisateur du voyage et figurant sur votre facture de frais d'annulation, restera à votre charge.

2/ D'autre part, vous devez déclarer votre annulation avec la facture correspondante auprès de XPLOASSUR.

2.1.4 QUELLES SONT LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ?

Si vous souhaitez bénéficier d'un remboursement à hauteur de 80% de vos frais d'annulation du voyage, votre déclaration écrite pourra être accompagnée :

- ✓ En cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical actant votre impossibilité de voyager,
- ✓ En cas de test PCR ou antigénique positif : l'attestation d'isolement de la CPAM ou de l'ARS,
- ✓ En cas de décès, d'un certificat,
- ✓ Dans les autres cas, de tout document justifiant le motif de votre annulation.

Vous devez également transmettre les documents suivants :

- ✓ La facture de frais d'annulation correspondant au montant retenu par l'organisateur du voyage ou l'agence,
- ✓ Le numéro de votre contrat **KF2408**,
- ✓ Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- ✓ En cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucun remboursement ne sera possible),
- ✓ La pièce d'identité recto verso en cours de validité de tous les Voyageurs concernés par l'annulation
- ✓ Et tout autre document nécessaire à la gestion de votre annulation.

2.1.5 CE QUI N'EST PAS REMBOURSE

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, au défaut d'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

Les cas suivants ne sont pas concernés par la garantie :

- ✓ Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- ✓ L'oubli de vaccination,
- ✓ Le défaut ou l'excès d'enneigement,
- ✓ Les événements météorologiques ou climatiques,
- ✓ La cessation d'activité de la compagnie aérienne et les grèves
- ✓ Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- ✓ D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- ✓ Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français ;
- ✓ D'un acte de négligence de votre part ;
- ✓ La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol du passeport ou carte d'identité dans les 48 heures précédant le départ.

2.2 DEPART ET RETOUR MANQUE

2.2.1 DEFINITION

DEPART MANQUE

Si vous manquez votre avion au départ de votre voyage aller, nous participons à l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, à concurrence de 30% du montant du voyage ou dans la limite du montant du billet initial dans le cadre d'un vol sec.

Cette garantie ne joue que si vous avez pris une marge de sécurité vous permettant d'être à l'aéroport 1 heure minimum avant l'heure limite d'enregistrement.

VOL RETOUR ANNULE PAR LA COMPAGNIE AERIENNE

Si la compagnie annule votre vol retour sans vous reprotéger sur un autre vol, nous participons à l'achat d'un nouveau billet pour votre permettre de rejoindre votre pays de domiciliation, à concurrence de 30% du montant du voyage ou dans la limite du montant du billet initial dans le cadre d'un vol sec.

Si l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, vous oblige à régler des nuits d'hôtel supplémentaires en attendant de pouvoir embarquer sur un nouveau vol, nous participons aux frais hôteliers supplémentaires, à concurrence de 80 euros par Voyageur et par jour dans la limite de 14 nuitées.

Nous prendrons en charge les titres de transport sur la base de la même classe de réservation que celle figurant sur votre bulletin d'inscription au voyage et pour les trajets les plus directs.

2.2.2 CE QUE NOUS NE REMBOURSONS PAS

Nous ne remboursons pas les prestations autres qu'un titre de transport et que l'hébergement supplémentaire éventuellement nécessaire à destination avant le retour.

2.2.3 QUELLES SONT LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ?

La déclaration doit parvenir à XPLORASSUR.

Vous devez également transmettre les documents nécessaires afin de d'évaluer et de connaître le montant à rembourser.

2.3 BAGAGES, OBJETS PERSONNELS ET PIÈCES D'IDENTITÉ

2.3.1 DÉFINITION

PERTE OU VOL DES BAGAGES

Au-delà des obligations de la compagnie aérienne, nous remboursons en complément, à concurrence de 250 euros par bagage enregistré dans la limite de 1.000 euros par Voyageur et 2.000 euros par Dossier (sur factures) vos bagages, objets et effets personnels, emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, en cas de vol, destruction totale ou partielle du fait d'une entreprise de transport, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

Si vous ne souhaitez pas fournir ou ne disposez pas de factures d'achat, vous pourrez bénéficier d'un remboursement à hauteur de 75 euros par Voyageur dans la limite de 300 euros par Dossier.

VOL DES OBJETS PERSONNELS OU DES OBJETS ACQUIS PENDANT LE VOYAGE

On entend ici

- ✓ Les appareils photos, caméscope, téléphone portable, PDA, console de jeux portable, lecteur multimédia, portable informatique dont la date d'achat est inférieure à 3 ans ;
- ✓ Perles, bijoux, montres, objet ou matériel d'une valeur d'achat supérieure à 50€.

Nous remboursons sur justificatifs d'achat à concurrence de 300 euros par Voyageur dans la limite de 1.200 euros par Dossier en cas de vol, destruction totale ou partielle du fait d'une entreprise de transport, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

Si vous ne souhaitez pas fournir ou ne disposez pas de factures d'achat, vous pourrez bénéficier d'un remboursement à hauteur de 75 euros par Voyageur dans la limite de 300 euros par Dossier.

FRAIS DE RÉFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS

Nous vous remboursons vos frais de réfection de passeports, carte d'identité, permis de conduire, volés au cours de votre voyage, à concurrence de 100 euros par Voyageur et 400 euros par Dossier, et à la condition que vous ayez déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ayez fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

RETARD DE LIVRAISON DE VOS BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les effets de première nécessité à hauteur de 150 euros par personne dans la limite de 600 euros par Dossier.

2.3.2 CE QUE NOUS NE REMBOURSONS PAS

Nous ne pouvons pas intervenir dans les circonstances suivantes :

- ✓ Le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- ✓ L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- ✓ Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),
- ✓ Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- ✓ Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces et cartes de crédit,
- ✓ Le vol des bijoux non portés lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef

2.3.3 QUELLES SONT LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ?

La déclaration doit parvenir à XPLORASSUR et être accompagnée des éléments suivants :

- ✓ La facture du voyage.
- ✓ le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité locale compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- ✓ le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

- ✓ En cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

2.4 INTERRUPTION DE SEJOUR

2.4.1 DEFINITION

Suite à votre éventuel rapatriement médical organisé par une compagnie d'assistance, nous vous remboursons les frais de séjours déjà réglés et non utilisés par les Voyageurs figurant sur le bon de commande (titre de transport retour non compris).

Notre remboursement sera calculé prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage, est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous devez interrompre votre séjour et que vous deviez être rapatrié par une compagnie d'assistance, nous vous remboursons, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés par les Voyageurs figurant sur le bon de commande (titre de transport retour non compris).

Dans les deux cas, notre remboursement sera calculé prorata temporis, à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé, à hauteur de 80 euros par jour par Voyageur dans la limite de 50% du voyage.

Dans ces hypothèses, nous participons aussi à la prise en charge des éventuels frais de transport entre l'aéroport de retour en France et votre domicile à hauteur de 40 euros par Voyageur et dans la limite de 160 euros par Dossier, sur présentation de justificatifs.

2.4.2 CE QUE NOUS NE REMBOURSONS PAS

Nous ne pouvons pas intervenir dans les cas suivants :

- ✓ La demande de remboursement du titre de transport retour ;
- ✓ Le rapatriement ou le retour anticipé qui n'a pas été organisé par une compagnie d'assistance ;
- ✓ La demande de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place).

2.4.3 QUELLES SONT LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ?

Vous devez adresser à XPLORASSUR tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la demande.

Vous devrez transmettre :

- ✓ Le nom de la compagnie d'assistance ayant effectué le rapatriement ou le retour anticipé ainsi que le numéro de dossier qui vous a été communiqué.
- ✓ La facture du voyage.

2.5 RETARD DE VOL

2.5.1 DEFINITION

En complément de l'éventuelle indemnisation par la compagnie aérienne, si vous constatez un retard d'avion de plus de 6 heures par rapport à l'heure prévue dans votre contrat de vente, nous vous offrons une somme forfaitaire de 100 euros par Voyageur par trajet (dans la limite de 200 euros par Voyageur et 1.000 euros par Dossier). Les montants sont cumulables si vous subissez un retard d'au minimum 6 heures sur le trajet aller et d'au minimum 6 heures sur le trajet retour.

Nous vous remboursons à condition d'avoir effectué le vol concerné par le retard.

2.5.2 CE QUE NOUS NE REMBOURSONS PAS

Nous ne pouvons pas intervenir dans les cas suivants :

- ✓ L'annulation du vol concerné par la compagnie aérienne

2.5.3 QUELLES SONT LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ?

Le Voyageur doit :

- ✓ Auiser XPLOASSUR dès son retour.
- ✓ Produire la facture du voyage.
- ✓ Fournir à XPLOASSUR une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si le Voyageur n'est pas en mesure de fournir le talon de sa carte d'embarquement ou la preuve de sa présence à bord.

2.6 GARANTIE SOLEIL

2.6.1 DEFINITION

Un forfait de 300 euros par Dossier sous la forme d'un bon d'achat à valoir sur un prochain voyage est accordé s'il pleut au moins 4 heures par jour (entre 10h et 17h) pendant au moins la moitié du séjour.

Cette garantie est prise en considération sur présentation de justificatifs concernant le lieu de séjour, permettant de confirmer les problèmes d'intempéries rencontrés.

Le forfait de 300 euros est versé sous forme de bon d'achat. Le bon d'achat est valable pour toute réservation d'un séjour individuel auprès de PROMOVACANCES ou FRAM dans un délai de 18 mois suivant sa date d'émission.

2.6.2 QUELLES SONT LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Le Voyageur doit auiser XPLOASSUR dès son retour.

**B - CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE SOUSCRITES
AUPRES DE FILASSISTANCE**

Contrat n° KF2408

***COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE
PENDANT VOTRE SEJOUR***

- Par téléphone de l'étranger : + **33 1 47 11 24 81**
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- Par e-mail : medical@filassistance.fr
- Par télécopie : 09 77 40 17 87
- Adresse : 108 Bureaux de la Colline 92213 Saint Cloud Cédex

Pour ouvrir un dossier, vous devrez nous communiquer les informations suivantes :

- Le numéro de votre contrat **KF2408**
- Vos nom et prénom
- L'adresse de votre domicile
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel
- Précisez l'adresse exacte de l'endroit où vous trouvez (n°, rue, hôtel éventuellement, ...)
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- La nature de votre problème

TABLEAU DES GARANTIES

GARANTIES ACCESSIBLES A TOUS LES ADHERENTS

Les garanties sont accessibles uniquement lorsque l'Evènement survient pendant le Voyage couvert.

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE D'ACCIDENT, DE MALADIE OU DE DECES D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre par Evènement : l'Accident, la Maladie ou le décès.

Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire malade ou blessé	Frais réels
Frais de secours en mer ou en montagne	4 500 € TTC maximum pour les frais de recherche par Accident
Immobilisation à l'hôtel	150 € TTC maximum par nuit (petits déjeuners inclus) pendant 7 nuits maximum par Evènement
Rapatriement du corps	Frais réels Coût du cercueil à concurrence de 1 000 € TTC maximum par Evènement
Accompagnement des enfants âgés de moins de 15 ans	1 Titre de transport par Evènement pour un accompagnement 1 Titre de transport (retour uniquement) par Evènement par enfant
Avance et Remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l' <u>Etranger uniquement</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Soins dentaires d'urgence 	250 € TTC maximum par Evènement
<ul style="list-style-type: none"> • Autres frais médicaux 	<ul style="list-style-type: none"> - 75 000 € TTC maximum par Evènement dans les pays de l'Union Européenne (hors du Pays de Domicile) - 150 000 € TTC maximum par Evènement dans les pays situés hors de l'Union Européenne
	Franchise absolue de 200 € TTC
Envoi des médicaments introuvables hors de l'Union européenne	Prise en charge des frais d'expédition
Transmission des messages urgents	

**PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE RAPATRIEMENT MEDICAL OU DE CORPS PAR
FILASSISTANCE D'UN BENEFICIAIRE**

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre par Evènement : l'Accident, la Maladie ou le décès à l'origine du rapatriement.

Rapatriement des autres Bénéficiaires	1 Titre de transport (retour uniquement) par Bénéficiaire
Rapatriement ou hébergement de l'Animal de compagnie	320 € TTC maximum par Evènement
Accompagnement du Bénéficiaire malade ou blessé lors de son rapatriement ou transport sanitaire	1 Titre de transport par Evènement

**PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION D'UNE DUREE SUPERIEURE A 10 JOURS
D'UN BENEFICIAIRE**

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre par Evènement : l'Accident, la Maladie à l'origine du rapatriement.

Présence auprès du Bénéficiaire hospitalisé	1 Titre de transport par Evènement 150 € TTC maximum par nuit (petits déjeuners inclus) pendant 7 nuits maximum par Evènement
--	--

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE DECES D'UN PROCHE PARENT D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre par Evènement : le décès.

Retour anticipé	1 Titre de transport par Bénéficiaire (billet retour uniquement) + Frais de liaison en taxi Dans la limite de 750 € TTC par Bénéficiaire, par Evènement
------------------------	--

**PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ACCIDENT METTANT EN JEU LE PRONOSTIC VITAL D'UN
PROCHE PARENT D'UN BENEFICIAIRE**

Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre par Evènement : l'Accident.

Retour anticipé	1 Titre de transport par Bénéficiaire (billet retour uniquement) + Frais de liaison en taxi Dans la limite de 750 € TTC par Bénéficiaire, par Evènement
------------------------	--

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE SINISTRE AFFECTANT LE DOMICILE D'UN BENEFICIAIRE SUITE A UN INCENDIE, EXPLOSION, DEGATS DES EAUX, TEMPETE OU CATASTROPHES NATURELLES OU TECHNOLOGIQUES, VOL OU VANDALISME

Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre par Evènement : l'incendie, l'explosion, le dégât des eaux, la tempête, la catastrophe naturelle, la catastrophe technologique, le vol ou le vandalisme du Domicile du Bénéficiaire.

Le sinistre affectant le Domicile doit avoir fait l'objet d'une déclaration auprès de l'assureur habitation.

Retour anticipé	<p>1 Titre de transport par Bénéficiaire (billet retour uniquement) + Frais de liaison en taxi</p> <p>Dans la limite de 750 € TTC par Bénéficiaire, par Evènement</p>
------------------------	---

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MISE EN QUARANTAINE DU BENEFICIAIRE APRES UN TEST DE COVID POSITIF A L'ETRANGER

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre par Evènement : le COVID à l'origine de la quarantaine.

Hébergement du Bénéficiaire en quarantaine	150 € TTC maximum par nuit (petits déjeuners inclus) pendant 7 nuits maximum par Evènement
Hébergement des autres Bénéficiaires	150 € TTC maximum par Bénéficiaire, par nuit (petits déjeuners inclus) pendant 7 nuits maximum par Evènement
Poursuite du voyage <u>OU</u> Rapatriement au Domicile après la quarantaine	<p>1 Titre de transport par Bénéficiaire (billet aller uniquement) par Evènement</p> <p>Dans la limite de 750 € TTC par Bénéficiaire, par Evènement</p>
Accompagnement psychologique pendant la quarantaine	3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE PERTE OU DE VOL DES EFFETS PERSONNELS, DES MOYENS DE PAIEMENT OU DES PAPIERS D'IDENTITE A L'ETRANGER

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre par Evènement : la perte ou le Vol.

Avance de fonds	1 500 € maximum pour l'ensemble des Bénéficiaires par Evènement
Aide aux démarches en cas de perte des papiers d'identité	Informations téléphoniques

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMPOSSIBILITE DE RETOURNER AU DOMICILE SUITE A LA FERMETURE DE L'AEROPORT A L'ETRANGER OU A UNE RESTRICTION DE DEPLACEMENT EN RAISON D'UN EPIDEMIE A L'ETRANGER

Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre par Evènement : la fermeture de l'aéroport ou la restriction de déplacement.

Hébergement

5 nuits maximum par Evènement, dans la limite de 150 € TTC par nuit

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES CONSECUTIVES A UNE VIOLATION NON INTENTIONNELLE PAR LE BENEFICIAIRE DE LA LEGISLATION DU PAYS ETRANGER

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre par Bénéficiaires : la violation non intentionnelle de la législation du pays Etranger.

Honoraires d'avocat

5 000€ TTC maximum par Evènement

Caution pénale

Avance dans la limite de 10 000 € TTC maximum par Evènement

Les garanties d'assistance, objets du paragraphe B du présent document, sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, enregistrée sous l'identifiant unique ADEME : FR329780_01LOPR, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

ARTICLE I. LE DOMAINE D'APPLICATION

1.1 Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties d'assistance du Contrat, **sauf stipulations contraires expressément prévues au TABLEAU DES GARANTIES**, ne sont dues qu'à compter du moment où le fait générateur se produit sur le lieu du Voyage couvert. Certains pays ou zones peuvent faire l'objet de restrictions spécifiques quant à la délivrance des garanties (cf. Exclusions territoriales).

1.2 Quelle est la période des garanties ?

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime pour le Voyage couvert, l'adhésion prend effet le jour du début du Voyage couvert et prend fin le dernier jour du Voyage couvert. Les dates de début et de fin du Voyage couvert sont précisées sur le bulletin d'adhésion.

Les garanties sont acquises à tout Bénéficiaire dès lors que l'Évènement à l'origine de la demande d'assistance survient pendant la période d'adhésion au Contrat.

Les garanties prennent fin :

- à la date du dernier jour du Voyage couvert,
- en cas de non-paiement des primes (article L113-3 du Code des assurances),
- en cas d'aggravation du risque (article L113-4 du Code des assurances),
- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque, à l'adhésion ou en cours de contrat (article L113-9 du Code des assurances),

1.3 Comment payer les primes ?

Le montant de la prime pour le Voyage couvert est indiqué sur le bulletin d'adhésion.

La prime doit être impérativement payée par l'Adhérent, avant le premier jour du Voyage couvert, soit entre les mains de l'agence de voyage par l'intermédiaire de laquelle il a souscrit, soit sur le site de vente en ligne par l'intermédiaire duquel il a adhéré.

1.4 Faculté de renonciation

Attention : La faculté de renonciation ne s'applique qu'au Contrat couvrant les voyages d'une durée supérieure à 30 jours (Article L112-2-1 du Code des assurances)

Lorsque le Contrat n° **KF2408** est souscrit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, l'Adhérent peut renoncer à ses garanties, dans un délai de quatorze (**14**) jours à compter de la date de son adhésion.

- En cas d'exercice de la faculté de renonciation prévue par l'article L.112-9 du Code des Assurances en vertu duquel l'Adhérent 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 souscrit dans ce cadre une adhésion, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie, l'Adhérent ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation **FILASSISTANCE** procédera au remboursement des cotisations dans le délai de trente **(30)** jours suivant la date de résiliation, déduction faite du montant correspondant à la durée où le contrat a effectivement produit ses effets.

L'intégralité de la prime reste due à **FILASSISTANCE**, si l'Adhérent exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

- En cas d'exercice de la faculté de renonciation prévue par l'article L 112-2-1 du Code des Assurances et L 121-18 et suivants du Code de la Consommation (commercialisation à distance), sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Le cas échéant, si une cotisation a été encaissée, la cotisation sera remboursée en totalité dans les trente **(30)** jours suivant la date de la résiliation.

L'exercice du droit de renonciation entraîne la résiliation du Contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception adressée à :

XPLORASSUR 110/114 rue Jules Guesde 92300 LEVALLOIS PERRET

Modèle de courrier pour l'exercice du droit de renonciation :

Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) (*Nom et Prénom de l'Adhérent*), demeurant à (*domicile principal*), ai l'honneur de vous informer que je renonce à mon adhésion n° . aux conditions générales d'assistance n° **KF2408**, que j'ai contractée le (*date*).

(*Si des cotisations ont été perçues*) Je vous prie de me rembourser les cotisations versées,

Je m'engage, pour ma part, à rembourser le montant des prestations qui ont pu m'être versées.

A : (*Indiquer le lieu*)

Le : (*Indiquez la date*)

Signature

ARTICLE II. DEFINITIONS

Sauf stipulations contraires, les termes définis ci-après seront interprétés de la manière suivante dès lors qu'ils commencent par une majuscule.

Accident : Blessure non intentionnelle et indépendante de la volonté du Bénéficiaire, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure et dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du Bénéficiaire ou d'engendrer à brève échéance une aggravation importante de son état si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Adhérent : Toute personne physique ayant acheté un Voyage couvert auprès de l'Agence, adhérant au Contrat.

Animaux de compagnie : Chiens et chats remplissant les obligations d'identification et de vaccination fixées par la réglementation **à l'exclusion de tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa, les chiens assimilables par leurs**

caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « Pitt bull ». L'animal garanti ne devra pas faire l'objet d'un élevage ou être détenu dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale quelle qu'elle soit.

Bénéficiaire : L'Adhérent ainsi que toute personne désignée sur le bulletin d'adhésion et pour lesquelles la prime a été versée avant la date de début du Voyage couvert. Les Bénéficiaires peuvent avoir leur Domicile dans le Monde entier.

Conjoint : Le conjoint marié à l'Adhérent, non séparé de corps ; le concubin tel que défini à l'article 515-8 du Code civil; ou le partenaire lié par un Pacte Civil de Solidarité (PACS) à l'Adhérent.

Contrat : Le Contrat collectif d'assistance n°KF2408.

Domicile : Le foyer fiscal ou le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent, mentionné sur le bulletin d'adhésion.

Equipe médico-psycho-sociale : Médecins de FILASSISTANCE, assistantes sociales, psychologues ou conseillers en économie sociale et familiale de FILASSISTANCE.

Etablissements de soins publics ou privés : Hôpitaux, cliniques au sein desquels le Bénéficiaire peut recevoir des soins prodigués par une Autorité médicale.

Etranger : Tout pays situé hors du pays de Domicile, **à l'exclusion des zones formellement déconseillées par le ministère des affaires étrangères français dont la liste, par pays, est accessible sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>.**

Evènement : Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de FILASSISTANCE. L'Evènement applicable pour chaque garantie est précisé au sein de ces dernières.

France : France métropolitaine, les départements et régions d'outre-mer (DROM).

Franchise : Part des frais qui reste définitivement à la charge du Bénéficiaire.

Frais de liaison en taxi : Frais de taxi pour permettre au Bénéficiaire de se déplacer entre l'aéroport ou la gare et le lieu de destination prévu par les garanties.

Hospitalisation : Tout séjour dans un Etablissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à un Accident ou une Maladie.

Maladie : Toute altération soudaine et imprévisible de la santé, constatée par une autorité médicale compétente.

Pays de Domicile : Pays dans lequel l'Adhérent ainsi que les Bénéficiaires ont établi leur Domicile.

Proches parents : les ascendants et descendants du 1^{er} degré et/ou le Conjoint de l'Adhérent tel que défini ci-dessus.

Titre de transport : dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est **inférieure à 5 heures** en train, il est remis un billet de train, 1^{ère} classe. Pour les trajets **supérieurs à cette durée**, il est remis un billet d'avion classe économique. A défaut de précision spécifique pour une garantie donnée, le Titre de transport se définit comme un billet aller/ retour.

Voyage couvert : séjour acheté par l'Adhérent auprès de l'Agence, d'une durée maximum de 90 jours consécutifs, et faisant l'objet des garanties couvertes par le Contrat.

Seuls les voyages touristiques à but non médical sont couverts.

Le Voyage couvert doit avoir lieu à plus de 50 km du Domicile de l'Adhérent.

ARTICLE III. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

3.1 Délivrance des prestations

FILASSISTANCE est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable.

En cas de rapatriement prévu par les garanties d'assistance, FILASSISTANCE met en œuvre cette prestation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone indiqué page 11 de la présente notice, préalablement à toute intervention ou mise en œuvre d'une garantie **dans un délai maximum de cinq (5) jours calendaires** suivant soit :

- (i) **la date de survenance de l'Évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties,**
- (ii) **uniquement dans le cadre des garanties de rapatriement, la date de l'attestation médicale aux termes de laquelle est constatée une aggravation de santé consécutive à l'Évènement donnant lieu au bénéfice des garanties.**

Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

À défaut de respecter cet accord préalable et ce délai, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire (ou son entourage) ne sera remboursée.

Il appartient au Bénéficiaire de fournir toute pièce demandée par **FILASSISTANCE** permettant de justifier la réalité de l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

En cas d'accident ou d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les organismes locaux de secours d'urgence.

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie ne peuvent donner lieu à un remboursement *a posteriori* ou au versement d'une indemnité compensatoire.

Les montants de prise en charge, la durée de mise en œuvre des prestations d'assistance ainsi que le nombre d'heures mentionnées dans les garanties ne sont pas forfaitaires.

FILASSISTANCE pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation en cas de comportement pénalement répréhensible (agressions, comportements racistes, insultes, ...) ou violent d'un Bénéficiaire à l'égard de **FILASSISTANCE** ou de l'un de ses prestataires.

En cas de fausse déclaration sur les circonstances du sinistre, d'exagération frauduleuse des préjudices, de dissimulation d'existence d'autres prestations indemnitaires ou d'utilisation ou de production de documents/justificatifs frauduleux ou inexacts, les Bénéficiaires perdront tout droit à indemnisation pour le sinistre.

3.2 Remboursement des prestations

Selon le contexte et les garanties, **FILASSISTANCE** peut autoriser le Bénéficiaire à organiser lui-même la prestation.

Dans ce cas, **FILASSISTANCE** rembourse au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais, par virement, les frais engagés sous réserve de la transmission des justificatifs suivants :

- un RIB au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais afférent à un compte bancaire ouvert auprès d'une banque située sur le territoire de l'Union Européenne,
- une facture acquittée* originale ou copie scannée, au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais, reprenant l'ensemble des mentions obligatoires imposées par la réglementation en vigueur et l'objet correspond exactement à la prestation qui aurait été mise en œuvre par **FILASSISTANCE** au profit du Bénéficiaire,
- les pièces justifiant la réalité de l'évènement qui conduit le Bénéficiaire à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

Le remboursement est conditionné à l'obtention par le Bénéficiaire de l'accord préalable de FILASSISTANCE.

Le remboursement est toujours fait dans la limite de ce que **FILASSISTANCE** aurait pris en charge si elle avait organisé elle-même la prestation. Le Bénéficiaire s'engage à payer le cas échéant le reste à charge à son prestataire.

Le remboursement sera versé soit au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant la réception de l'ensemble desdites pièces, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

**Toute facture transmise dans un format ne garantissant pas l'inaltérabilité de cette dernière (.txt, .docx, .xlsx. ou tout autre format permettant la modification de la facture a posteriori de son édition) ne permettra pas d'obtenir un remboursement.*

3.3 Conditions d'ordre médical

Le choix des moyens à mettre en œuvre pour répondre à une demande d'assistance, relève de la décision de l'équipe médicale de **FILASSISTANCE**, qui recueille si nécessaire, l'avis du médecin traitant.

La durée de mise en œuvre des garanties est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par l'équipe médicale de FILASSISTANCE.

Afin de permettre à l'équipe médicale de **FILASSISTANCE** de prendre sa décision, cette dernière se réserve la possibilité de demander au Bénéficiaire de fournir toute pièce médicale originale qui justifie l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance.

Les pièces médicales devront être adressées sous pli confidentiel à l'attention du service médical de **FILASSISTANCE**.

3.4 Conditions de prise en charge des titres de transport

En cas de transfert sanitaire ou de transport organisé et pris en charge par **FILASSISTANCE**, le Bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

A défaut de modification ou d'échange, le Bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à verser les sommes correspondantes à **FILASSISTANCE**, et ce dans les 90 jours de son retour.

Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des titres de transport) par rapport au prix du titre initial acquitté par le Bénéficiaire pour son retour seront pris en charge par FILASSISTANCE.

3.5 Conditions d'avance de frais

Dans le cadre de certaines garanties stipulées par le Contrat, à l'exception de la garantie « Avance et remboursement des frais médicaux engagés à l'Etranger » qui est soumise à des conditions spécifiques, FILASSISTANCE peut verser au Bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

- **Conditions préalables au versement de l'avance par FILASSISTANCE**

À titre de garantie de remboursement par le Bénéficiaire de l'avance consentie, FILASSISTANCE adressera un certificat d'engagement au Bénéficiaire, qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité à FILASSISTANCE. L'avance sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement par FILASSISTANCE.

- **Délai de remboursement de l'avance à FILASSISTANCE**

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser à FILASSISTANCE la somme avancée par cette dernière **dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.**

- **Sanctions**

A défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et FILASSISTANCE pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

ARTICLE IV. DETAIL DES GARANTIES

En cas de difficulté d'interprétation du tableau synoptique intitulé « Tableau des garanties » de la présente notice, il convient de faire prévaloir la rédaction des garanties détaillées ci-après.

GARANTIES ACCESSIBLES A TOUS LES ADHERENTS

Les garanties sont accessibles uniquement lorsque l'Evènement survient pendant le Voyage couvert.

4.1 PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT, DE MALADIE OU DE DECES D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article 4.1, il faut entendre par Evènement : l'Accident, la Maladie ou le Décès.

- a. **Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire malade ou blessé**

La décision de rapatriement est prise exclusivement par le médecin de FILASSISTANCE après échange avec le médecin sur place.

Seuls les frais engagés à compter de la décision de rapatriement sont pris en charge et après accord de FILASSISTANCE.

FILASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Seuls, la situation médicale du Bénéficiaire ainsi que le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou autre ...) et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

Le rapatriement du Bénéficiaire se fait vers son Domicile ou dans un hôpital proche de son Domicile.

Dans le cas où des soins médicaux ou examens spécifiques ne peuvent pas être réalisés sur place et qu'un établissement de soins proche est susceptible d'assurer ces soins, **FILASSISTANCE** achemine le Bénéficiaire vers cet établissement avant son retour au Domicile ou dans un hôpital proche de son Domicile.

Le rapatriement est mis en œuvre uniquement dans le cas où le problème médical subi par le Bénéficiaire l'empêche de rentrer par les moyens initialement prévus.

Les choix concernant les modalités de cette assistance médicale relèvent en tout état de cause de l'appréciation souveraine des médecins de **FILASSISTANCE**.

b. Frais de secours en mer ou en montagne

Si le Bénéficiaire est blessé suite à un Accident survenu sur une piste de ski balisée ouverte aux skieurs au moment des faits ou en mer, **FILASSISTANCE prend en charge les frais de secours du lieu de l'Accident jusqu'au centre de soins le plus proche, à concurrence de 4 500 € TTC maximum par Accident.**

Sont exclus de la garantie : les forfaits de remontées mécaniques inutilisés.

c. Immobilisation à l'hôtel

Si le Bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue pour des raisons médicalement justifiées et si son état ne nécessite pas une Hospitalisation sur place, **FILASSISTANCE** prend en charge, s'il y a lieu, ses frais de prolongation de séjour à l'hôtel.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 7 nuits par Evènement, petit déjeuner inclus, à concurrence de 150 € TTC maximum par nuit.**

d. Rapatriement du corps

En cas de décès du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France.**

FILASSISTANCE prend également en charge :

- le coût d'un cercueil le plus simple ou d'une urne à concurrence de **1 000 € TTC maximum par Evènement** qui serait utilisé pour le transport du corps ou des cendres,
- les frais annexes rendus nécessaires par la législation en vigueur (soins de préparation, aménagements spécifiques au transport du corps, etc.).

Si la crémation a lieu sur le lieu de décès, **FILASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement de l'urne funéraire.**

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge des proches du défunt.

Le choix des Sociétés intervenant dans le traitement du rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc.) est du ressort de FILASSISTANCE. Toutefois, en fonction de la volonté exprimée du défunt ou de son entourage, FILASSISTANCE peut accepter, à titre exceptionnel, de modifier l'un des éléments de la prestation garantie ou ses modalités de mise en œuvre.

Dans ce cas, la prise en charge financière ne pourra pas dépasser le montant qui aurait été engagé si la prestation avait été intégralement organisée par FILASSISTANCE.

e. Accompagnement des enfants âgés de moins de 15 ans

Si le Bénéficiaire malade, blessé ou décédé voyageait, accompagné d'enfants âgés de moins de 15 ans, dont il n'est plus en mesure de s'occuper et dont personne sur place ne peut s'occuper, FILASSISTANCE met à la disposition d'un proche résidant en France, un Titre de transport par Evènement, pour qu'il se rende auprès des enfants.

En outre, FILASSISTANCE organise et prend en charge le retour au Domicile de ses enfants et de la personne accompagnante, en mettant à leur disposition un Titre de transport (retour uniquement pour les enfants) par Evènement.

f. Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Etranger uniquement

Attention : pour les sinistres survenus dans un état de de l'Union Européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, la mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à la détention par le Bénéficiaire domicilié dans un de ces Etats, de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) Il appartient donc au Bénéficiaire domicilié dans un des Etats précités de procéder, avant son départ en voyage, à l'ensemble des démarches nécessaires en vue d'obtenir cette carte.

- **Remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation engagés à l'Etranger non remboursés par les organismes sociaux et/ou d'assurance du Pays du Domicile**

Lorsque des frais médicaux et d'Hospitalisation ont été engagés sur place par le Bénéficiaire avec l'accord préalable des médecins de FILASSISTANCE, FILASSISTANCE lui rembourse la part des frais médicaux et d'Hospitalisation qui n'a pas été prise en charge par les organismes sociaux du Pays de Domicile, l'assurance complémentaire santé ou tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective ou d'assurance dont il bénéficie, déduction faite d'une Franchise de 200 € TTC, dans la limite de 75 000 € TTC par Evènement pour les frais engagés dans les pays de l'Union Européenne (hors du Pays de Domicile) et 150 000 € TTC par Evènement dans les pays hors de l'Union Européenne, sous réserve que celui-ci ait la qualité d'assuré auprès d'un organisme d'assurance maladie du Pays de Domicile et que cette dernière soit dument justifiée.

Par dérogation à l'alinéa précédent, la partie des frais de soins dentaires d'urgence non prise charge par les organismes sociaux du Pays de Domicile, l'assurance complémentaire santé ou tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective ou d'assurance dont le Bénéficiaire bénéficie sera remboursée dans la limite de 250 € TTC par Evènement.

Pour le remboursement de la partie des frais médicaux et d'Hospitalisation qui n'a pas été prise en charge par les organismes sociaux du Pays de Domicile, la mutuelle ou tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective ou d'assurance dont le Bénéficiaire bénéficie, ce dernier doit adresser sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical de FILASSISTANCE, le justificatif du statut d'assuré auprès de l'organisme d'assurance maladie du Pays de Domicile, les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus des organismes sociaux du Pays de Domicile, l'assurance complémentaire santé ou par tout autre organisme d'assurance dont le Bénéficiaire bénéficie, ou en cas d'absence totale de prise en charge, l'attestation de non prise en charge

ainsi que le certificat médical initial précisant la nature de l'Accident ou de la Maladie ou tout autre certificat demandé par FILASSISTANCE. A défaut, FILASSISTANCE ne pourra pas procéder au remboursement.

Seuls les frais médicaux ou d'Hospitalisation engagés à l'Etranger après accord des médecins de FILASSISTANCE, découlant de l'Accident ou de la Maladie du Bénéficiaire survenue durant son voyage, sont couverts par cette garantie. Ces frais seront limités à la période pendant laquelle les médecins de FILASSISTANCE jugeront le Bénéficiaire intransportable.

▪ **Avance des frais médicaux et d'Hospitalisation engagés à l'Etranger**

Si le Bénéficiaire en voyage hors du Pays de Domicile est dans l'impossibilité de régler les frais médicaux et d'Hospitalisation rendus nécessaires à la suite d'une Maladie ou d'un Accident, à la demande du Bénéficiaire et après accord des médecins de FILASSISTANCE, FILASSISTANCE règle directement, au titre de l'avance des frais médicaux et d'Hospitalisation les professionnels et/ou Etablissements de santé **dans la limite de 75 000 € TTC par Evènement pour les frais engagés dans les pays de l'Union Européenne (hors du Pays de Domicile) et de 150 000 € TTC par Evènement dans les pays situés hors de l'Union Européenne, sous réserve que les conditions ci-dessous soient remplies :**

- Les soins faisant l'objet de cette avance devront avoir été prescrits en accord avec les médecins de FILASSISTANCE et seront **limités à la période pendant laquelle ils jugeront le Bénéficiaire intransportable ;**
- Le Bénéficiaire ou toute personne désignée par lui devra renvoyer le certificat d'engagement ou un document équivalent fourni par FILASSISTANCE dûment complété et signé par ses soins, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité à FILASSISTANCE. Le règlement des professionnels et/ou Etablissements de santé des frais médicaux et d'Hospitalisation sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement ou document équivalent par FILASSISTANCE ;
- Le Bénéficiaire ou toute personne désignée par lui devra transférer une garantie financière d'un montant équivalent au montant de l'avance nécessaire pour régler les frais médicaux et d'Hospitalisation demandés par les professionnels et/ou Etablissements de santé.

Par dérogation à l'alinéa précédent, les soins dentaires d'urgence seront avancés dans la limite de 250 € TTC par Evènement.

La garantie cesse automatiquement à la date où FILASSISTANCE procède au rapatriement du Bénéficiaire.

Dans le cadre de l'avance des frais médicaux et d'Hospitalisation, le Bénéficiaire s'engage à effectuer, **dès son retour dans le Pays de Domicile, toute démarche nécessaire au recouvrement de ces frais auprès des organismes sociaux et/ou d'assurance dont il bénéficie, et à transmettre à FILASSISTANCE les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus de ces organismes. Le Bénéficiaire joint à ces décomptes un chèque d'un montant correspondant aux remboursements reçus et libellé à l'ordre de FILASSISTANCE ou règle ce montant par virement sur le compte bancaire de FILASSISTANCE.**

g. Envoi des médicaments introuvables hors de l'Union européenne

FILASSISTANCE recherche et expédie, aux Bénéficiaires en voyage **hors du Pays de Domicile** par les moyens les plus rapides les médicaments nécessaires prescrits médicalement et introuvables sur place, **sous réserve de conditions d'intervention possibles.**

Le coût des médicaments est à la charge du Bénéficiaire.

Les médicaments et produits suivants sont exclus : contraceptifs, produits à usage diététique, produits de confort, produits cosmétologiques.

h. Transmission des messages urgents

FILASSISTANCE se charge de transmettre les messages urgents aux proches du Bénéficiaire.

D'une manière générale la retransmission des messages est subordonnée à :

- une justification de la demande,
- une expression claire et explicite du message à retransmettre,
- une indication précise des noms, prénoms, adresse complète et éventuellement, numéro de téléphone de la personne à contacter.

Cette transmission sera effectuée sous la responsabilité du Bénéficiaire.

4.2 PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE RAPATRIEMENT MEDICAL OU DE CORPS PAR FILASSISTANCE D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article 4.2, il faut entendre par Evènement : l'Accident, la Maladie ou le Décès à l'origine du rapatriement.

a. Rapatriement des autres Bénéficiaires

Dans le cas où le rapatriement ou le transport d'un Bénéficiaire aura été décidé, les autres Bénéficiaires voyageant avec lui, seront également rapatriés s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, en mettant à leur disposition **1 Titre de transport (retour uniquement)**.

b. Rapatriement ou hébergement de l'Animal de compagnie

FILASSISTANCE organise et prend en charge **l'hébergement ou le rapatriement de l'Animal de compagnie voyageant avec lui, dans la limite de 320 € TTC par Evènement.**

Cette garantie est mise en œuvre lorsque le Bénéficiaire voyageait seul, accompagné de son Animal de compagnie.

c. Accompagnement du Bénéficiaire malade ou blessé lors de son rapatriement ou transport sanitaire

Pour permettre d'accompagner le Bénéficiaire rapatrié ou transporté, FILASSISTANCE met à la disposition d'un proche du Bénéficiaire, **un Titre de transport par Evènement**, pour l'accompagner lors de son rapatriement.

4.3 PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION D'UNE DUREE SUPERIEURE A 10 JOURS D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article 4.3, il faut entendre par Evènement : l'Accident, la Maladie ou le Décès à l'origine du rapatriement.

a. Présence auprès du Bénéficiaire hospitalisé

Si l'état de santé du Bénéficiaire ne nécessite pas ou empêche son rapatriement et s'il est hospitalisé pour une **durée prévisible d'au moins 10 jours** et se trouve seul sur place, FILASSISTANCE met à la disposition d'un proche **un Titre de transport**, afin de se rendre à son chevet, **ceci uniquement au départ de France.**

Dans ce cas, FILASSISTANCE prend également en charge l'hébergement de ce proche **dans la limite de 7 nuits par Evènement, petit déjeuner inclus, à concurrence de 150 € TTC maximum par nuit.**

4.4 PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES D'UN PROCHE PARENT D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article 4.4, il faut entendre par Evènement : le Décès.

a. Retour anticipé

FILASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire **un Titre de transport (billet retour uniquement) et prend en charge les frais de liaison en taxi** pour se rendre aux obsèques de ce Proche parent.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de **750 € TTC par Evènement.**

4.5 PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ACCIDENT METTANT EN JEU LE PRONOSTIC VITAL D'UN PROCHE PARENT D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article 4.5, il faut entendre par Evènement : L'Accident.

a. Retour anticipé

En cas d'Accident affectant un Proche parent du Bénéficiaire dont la gravité (c'est-à-dire de nature à mettre en jeu le pronostic vital du proche) à mettre en danger la vie est confirmée par le médecin de FILASSISTANCE, FILASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire **un Titre de transport par Bénéficiaire (billet aller uniquement) et prend en charge les frais de liaison en taxi** pour se rendre au Domicile du Proche parent.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de **750 € TTC par Bénéficiaire, par Evènement.**

4.6 PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE SINISTRE AFFECTANT LE DOMICILE SUITE A UN INCENDIE, EXPLOSION, DEGATS DES EAUX, TEMPETE OU CATASTROPHES NATURELLES OU TECHNOLOGIQUES, VOL OU VANDALISME

Dans le cadre des garanties de cet article 4.6, il faut entendre par Evènement : l'incendie, l'explosion, le dégât des eaux, la tempête, la catastrophe naturelle, la catastrophe technologique, le vol ou le vandalisme du Domicile du Bénéficiaire.

a. Retour anticipé

En cas de sinistre nécessitant la présence du Bénéficiaire à son Domicile, FILASSISTANCE met à disposition **un Titre de transport par Bénéficiaire (billet aller uniquement) et prend en charge les frais de liaison en taxi** pour se rendre à son Domicile.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de **750 € TTC par Bénéficiaire, par Evènement.**

4.7 PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE MISE EN QUARANTAINE DU BENEFICIAIRE APRES UN TEST COVID POSITIF A L'ETRANGER

Dans le cadre de la garantie de cet article 4.7, il faut entendre par Evènement : le COVID à l'origine de la quarantaine.

a. Hébergement du Bénéficiaire en quarantaine

Si le Bénéficiaire doit être logé dans un autre lieu d'hébergement à la suite de la mise en quarantaine à la suite d'un test positif de COVID, FILASSISTANCE prend en charge, s'il y a lieu, les frais de cet hébergement **dans la limite de 7 nuits par Evènement, petit déjeuner inclus, à concurrence de 150 € TTC maximum par nuit.**

b. Hébergement des autres Bénéficiaires

Si le Bénéficiaire en quarantaine l'est toujours à la fin de son séjour et si les autres Bénéficiaires restent sur place pour l'attendre, FILASSISTANCE prend en charge, s'il y a lieu, les frais de leur hébergement **dans la limite de 7 nuits par Evènement, petit déjeuner inclus, à concurrence de 150 € TTC maximum par Bénéficiaire, par nuit.**

c. Poursuite du voyage ou rapatriement au Domicile après la quarantaine

Si le Bénéficiaire ne peut entreprendre la poursuite du voyage ou son retour à la date initialement prévue en raison de sa quarantaine, FILASSISTANCE met à sa disposition **un Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement** pour lui permettre de rejoindre les autres Bénéficiaires voyageant avec lui ou retourner à son Domicile après sa quarantaine.

d. Accompagnement psychologique pendant la quarantaine

FILASSISTANCE met en relation le Bénéficiaire en quarantaine et les autres Bénéficiaires avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique .

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 3 entretiens téléphoniques par Evènement.**

4.8 PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE PERTE OU VOL DES EFFETS PERSONNELS, DES MOYENS DE PAIEMENT OU DES PIECES D'IDENTITE A L'ETRANGER

Dans le cadre de la garantie de cet article 4.8, il faut entendre par Evènement : la perte ou le Vol.

a. Avance de fonds

En cas de perte ou de vol à l'Etranger d'effets personnels (objets transportés par le Bénéficiaire pour son usage privé comme les vêtements, les bijoux, appareils électroniques, ...) ou des moyens de paiement (chèque, carte bancaire), FILASSISTANCE peut accorder au Bénéficiaire pour faire face aux dépenses de première nécessité (vêtements adaptés au pays et des produits d'hygiène tels que savon, brosse à dents...), **une avance d'un montant de 1 500 € maximum pour l'ensemble des Bénéficiaires par Evènement.**

L'avance est accordée et remboursée dans les conditions prévues par l'article « Conditions d'avance de frais ».

En cas de Vol, la délivrance de l'avance est également conditionnée au dépôt de plainte réalisé par le Bénéficiaire.

b. Aide aux démarches en cas de perte ou de vol des papiers d'identité

En cas de perte ou de vol des papiers d'identité (tels que passeport, visa, carte d'identité) du Bénéficiaire survenu à l'Etranger, FILASSISTANCE communique au Bénéficiaire les démarches à effectuer auprès des autorités locales pour la reconstitution des documents.

Les frais consécutifs aux démarches restent à la charge du Bénéficiaire.

4.9 PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMPOSSIBILITE DE RETOURNER AU DOMICILE SUITE A LA FERMETURE DE L'AEROPORT A L'ETRANGER OU A UNE RESTRICTION DE DEPLACEMENT EN RAISON D'UNE EPIDEMIE A L'ETRANGER

Dans le cadre de la garantie de cet article 4.9, il faut entendre par Evènement : la fermeture de l'aéroport ou la restriction de déplacement.

a. Hébergement

FILASSISTANCE prend en charge, s'il y a lieu, les frais de prolongation de séjour à l'hôtel. Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de **5 nuits par Evènement**, à concurrence de **150 € TTC maximum par nuit**.

4.10 PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE POURSUITES JUDICIAIRES CONSECUTIVES A UNE VIOLATION NON INTENTIONNELLE PAR LE BENEFICIAIRE DE LA LEGISLATION DU PAYS ETRANGER

Dans le cadre de la garantie de cet article 4.10, il faut entendre par Evènement : la violation intentionnelle de la législation du pays Etranger.

a. Honoraires d'avocat

FILASSISTANCE désigne un avocat pour le compte du Bénéficiaire et lui règle directement ses honoraires **dans la limite de 5 000 € TTC par Evènement**.

b. Caution pénale

FILASSISTANCE accorde au Bénéficiaire, s'il le demande, l'avance de la caution pénale exigée par les autorités locales pour éviter ou faire cesser l'incarcération, dans **la limite de 10 000 € TTC par Evènement**.

Cette avance est accordée et remboursée dans les modalités de l'article « Conditions d'avance de frais ».

Si la caution lui est restituée par les autorités locales avant l'expiration du délai de l'article « Conditions d'avance de frais », le Bénéficiaire rembourse immédiatement l'avance reçue.

Si le Bénéficiaire est cité devant un Tribunal et ne se présente pas ou ne se fait pas représenter, le remboursement de l'avance devient immédiatement exigible, car il est impossible d'obtenir la restitution de la caution si le prévenu fait défaut.

ARTICLE V. EXCLUSIONS

5.1 EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES ET PRESTATIONS

FILASSISTANCE ne peut se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais consécutifs à leur intervention.

Exclusions générales

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation, ni délivrance de garantie de la part de FILASSISTANCE

- les conséquences des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1, I-1° du Code de la route) ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés, non prescrits médicalement ;
- les conséquences d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ;
- les conséquences de la participation du Bénéficiaire à toute épreuve sportive à titre non amateur ;
- les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- les conséquences d'explosions provoquées par des dispositifs détenus par le Bénéficiaire et/ou des effets nucléaires radioactifs ;
- les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés par la réglementation ;
- les conséquences d'évènements climatiques tels que tempêtes, ouragans ou cataclysme naturel ;
- les conséquences des épidémies, des pandémies, de tout risque infectieux ou chimique sous réserve de dispositions contraires pour certaines garanties ;
- les conséquences de la participation volontaire du Bénéficiaire à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- les conséquences de la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1^{ère} année suivant l'adhésion ;
- les conséquences des séjours dans une zone formellement déconseillée par le ministère des affaires étrangères français (*la liste par pays peut être trouvée sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>*) ;
- les conséquences des séjours à l'étranger, de plus de 90 jours consécutifs.

Par ailleurs, ne donnent lieu à aucun remboursement de la part de Filassistance :

- tous frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- tous frais générés par un surplus de poids des bagages ou par un transport de ces derniers effectués par un tiers que celui-ci ait été ou non sollicité par le Bénéficiaire, et plus généralement ;
- tous frais engagés par le Bénéficiaire sans l'accord préalable de Filassistance

Exclusions territoriales

Les garanties ne peuvent jamais trouver à s'appliquer, sauf dispositions dérogatoires expresses:

- dans un pays en guerre que celle-ci soit internationale ou civile ;
- dans un pays sur le territoire duquel a lieu quelque émeute, soulèvement de population, manifestation ou plus généralement tout évènement que ce soit dont l'ampleur rend manifestement la mise en œuvre de la prestation ou garantie impossible.

- Toute délivrance de prestation ou de garantie prévue au Contrat devant être effectuée :

- dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par la Direction Générale du Trésor et librement consultables sur le site internet officiel de cette dernière accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>,
- dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par le Groupe d'Action Financière (GAFI) et librement consultables sur le site internet officiel de ce dernier et accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.fatf-gafi.org/fr/pays/>, et plus généralement,
- dans un pays faisant l'objet d'une sanction internationale ou dans lequel la délivrance en tout ou partie de la garantie par l'assureur contreviendrait à la réglementation Européenne et Internationale applicables,

sera réalisée dans le cadre des dispositions et restrictions spécifiques prévues aux termes de l'une ou l'autre des listes précitées.

L'Adhérent reconnaît que la réglementation Européenne et Internationale définissant les interdictions et/ou restrictions d'activité commerciale, financière ou bien encore assurancielle dans certains pays ou zones géographiques de la planète, dont les listes officielles telles que notamment celles mises à disposition par la DGT et le GAFI découlent directement, sont susceptibles d'évoluer à tout moment et ainsi entraîner des modifications du périmètre et/ou de la portée des mesures de restriction et/ou d'interdiction prévues aux termes de ces dernières ou, le cas échéant, de toute autre liste officielle s'y ajoutant ou s'y substituant.

A ce titre, en cas de désaccord entre les parties sur l'interdiction faite à FILASSISTANCE de délivrer sa garantie, celles-ci devront se référer à la ou les liste(s) officielle(s) dans leur version en vigueur au regard de la réglementation applicable à la date de survenance du sinistre litigieux.

Dans le cadre de toute opération de virement à l'international ordonnée par FILASSISTANCE, il est entendu entre les parties que la responsabilité de FILASSISTANCE ne saurait être recherchée dans l'hypothèse où l'établissement bancaire émetteur auquel FILASSISTANCE s'est adressé refuserait de procéder à l'opération de virement au motif que celle-ci serait contraire à la réglementation Européenne ou Internationale applicable en général ou plus particulièrement incompatible avec l'une de ses politiques internes.

5.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE « AVANCE ET REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX ENGAGES A L'ETRANGER

FILASSISTANCE ne peut intervenir pour les frais suivants, engagés à l'Etranger :

- les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ à l'étranger ou après le retour et nécessitant un contrôle médical régulier, sauf cas d'aggravation imprévisible ;
- les frais médicaux engagés en France, qu'ils soient ou non consécutifs à un Accident ou à une maladie survenus à l'étranger ;
- les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux ou d'hospitalisation, consécutifs à des pathologies préexistantes et aux complications qui peuvent en découler ;
- les frais occasionnés par les états pathologiques faisant suite à une Interruption Volontaire de Grossesse ou une Procréation Médicalement Assistée ;
- les frais consécutifs à une maladie chronique, à des maladies ou des troubles mentaux y compris les troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement ;
- les transports primaires d'urgence, les frais de recherche et de secours de personne dans le désert ;
- les frais de rééducation, de kinésithérapie, de chiropraxie ;
- les voyages entrepris à des fins de diagnostic et/ou de traitement ;
- les vaccins et les frais y afférents ;
- les visites médicales de contrôle et les frais y afférents ;
- les soins hospitaliers relatifs à un traitement ou à une opération de chirurgie plastique non réparatrice consécutive à un Accident ou à une maladie de l'Adhérent survenu pendant la Période de couverture du Contrat ;
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant ;
- les cures thermales, séjours, traitements ou services reçus dans des centres de thalassothérapie, de balnéothérapie, d'hydrothérapie ou de naturopathie ;
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives et médicales) ;
- les frais d'optique (lunettes, verres de contact et lentilles).

5.3 EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX RAPATRIEMENTS

Sauf dispositions contraires, sont exclus les rapatriements qui seraient la conséquence :

- de l'état de grossesse sauf complications imprévisibles et dans tous les cas à partir de la 36ème semaine de grossesse ;
- des complications directement causées par une maladie ou une blessure dont la couverture est exclue ou limitée selon les termes et conditions du Contrat ;
- du traitement médical administré en milieu hospitalier par une personne ayant le même Domicile ou un lien familial avec l'Adhérent ;

- du séjour, des traitements ou des services reçus dans des centres de thalassothérapie, de balnéothérapie, d'hydrothérapie ou de naturopathie ;
- du séjour, de la convalescence et des soins infirmiers reçus lorsque l'Hospitalisation est réalisée dans un but autre que celui de recevoir un traitement médical ou lorsque le traitement reçu ne nécessite pas une Hospitalisation ;
- des soins hospitaliers relatifs à un traitement ou à une opération de chirurgie plastique sauf s'il s'agit d'une opération de chirurgie réparatrice consécutive à un Accident ou à une Maladie de l'Adhérent survenu pendant la Période de couverture du Contrat ;
- du traitement administré en milieu hospitalier des suites de pathologies et troubles addictifs liés à la consommation de drogues, narcotiques ou alcool y compris les cures de désintoxication ;
- du traitement administré en milieu hospitalier des troubles du comportement ou de l'attention, de l'hyperactivité, des troubles du spectre autistique, du trouble de l'opposition et du défi, des comportements antisociaux, des troubles obsessionnels compulsifs, des troubles affectifs ou d'adaptation, des troubles alimentaires ;
- des traitements conçus pour encourager les relations socio-émotionnelles, des thérapies par la communication, la psychothérapie ou le coaching sauf en cas de traitement psychiatrique par un médecin psychiatre par opposition à la psychanalyse ;
- d'une Hospitalisation résultant du traitement de l'obésité ;
- des traitements et des opérations effectuées en milieu hospitalier liés à un changement de sexe ;
- des diagnostics, des traitements effectués en milieu hospitalier ou des complications liés à la stérilisation, aux dysfonctionnements sexuels et à l'interruption de grossesse sauf sur décision ou conseil du corps.

ARTICLE VI. CLAUSES REGLEMENTAIRES

6.1 SUBROGATION

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, **FILASSISTANCE** est subrogée dans les droits et actions de l'Adhérent contre tout responsable du dommage, à concurrence du montant de la prestation servie.

L'Adhérent doit informer **FILASSISTANCE** de l'exercice d'un recours, d'une procédure pénale ou civile, dont il a connaissance, contre l'auteur présumé du dommage dont il a été victime.

6.2 INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte des données à caractère personnel du Bénéficiaire est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE** et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès du Bénéficiaire, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assistance ; l'élaboration de statistiques notamment commerciales, d'activité et actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client ; la gestion des avis des personnes sur les produits et services ; la gestion et le suivi des incidents relatifs à la sécurité des prestataires.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de **FILASSISTANCE**, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs et,

s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Les informations personnelles du Bénéficiaire pourront, si cela est nécessaire, faire l'objet de transferts vers des prestataires ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne pour l'exécution des prestations d'assistance.

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assistance, **FILASSISTANCE**, ses prestataires et sous-traitants peuvent être amenés à collecter auprès du Bénéficiaire des données de santé. Ces données de santé sont collectées aux fins de mise en œuvre des garanties demandées. Elles pourront être communiquées exclusivement pour cette finalité aux prestataires ou sous-traitants qui s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des données qui leur sont transmises compte tenu de leur sensibilité.

Les données du Bénéficiaire seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivant l'expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

Le Bénéficiaire dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

Le Bénéficiaire dispose également du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Sous certaines conditions règlementaires, le Bénéficiaire peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, toute opposition ou refus pourra empêcher l'exécution des présentes garanties.

Le Bénéficiaire peut exercer ces différents droits en se rendant sur www.filassistance.fr ou en contactant directement le service DPD par courrier (CNP Assurances, Service DPO, TSA n° 16939, 4 Promenade Cœur de ville 92130 Issy-les-Moulineaux) ou par courriel (dpo@filassistance.fr).

Le Bénéficiaire peut également demander la portabilité des données qu'il a transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat.

Le Bénéficiaire pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, le Bénéficiaire a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, 01 53 73 22 22.

6.3 RESPONSABILITE

FILASSISTANCE s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues à la présente notice. A ce titre, **FILASSISTANCE** est tenue d'une obligation de moyens dans la délivrance et la réalisation des prestations d'assistance. Il appartiendra aux Bénéficiaires, de prouver la défaillance de **FILASSISTANCE**.

FILASSISTANCE est seule responsable vis-à-vis du Bénéficiaire, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance. A ce titre, **FILASSISTANCE** sera responsable des seuls dommages directs, quelle qu'en soit la nature, à l'égard du Bénéficiaire, pouvant survenir de son propre fait ou du fait de ses préposés.

Les dommages directs susvisés s'entendent de ceux qui ont un lien de causalité direct entre une faute de **FILASSISTANCE** et un préjudice du Bénéficiaire.

En tout état de cause, FILASSISTANCE ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et apprécié par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

6.4 AUTORITE DE CONTROLE

FILASSISTANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

6.5 RECLAMATIONS

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice pour le Bénéficiaire à tout moment, toute réclamation portant sur le traitement d'une demande d'assistance (délai, qualité, contenu de la prestation fournie, etc.) pourra être formulée dans un premier temps par l'Adhérent, un Bénéficiaire ou leurs mandataires ou leurs ayants droit (ci-après le « Réclamant ») :

- auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,
- par courrier à l'adresse suivante : **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- par mail à qualite@filassistance.fr,
- sur le site internet www.filassistance.fr via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

FILASSISTANCE adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée au Réclamant dans ce délai.

A défaut, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation sauf en cas de survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont le Réclamant sera informé. En tout état de cause, le Réclamant peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance à l'expiration d'un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, ou le cas échéant à compter de la date de réception de la réponse négative formulée par FILASSISTANCE, en adressant sa demande :

- par courrier à l'adresse suivante : **Médiation de l'Assurance** TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09,
- sur le site internet www.mediation-assurance.org.

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte de la médiation de l'assurance, à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour le Réclamant, de saisir les tribunaux compétents.

6.6 PRESCRIPTION

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des assurances :

- **Délai de prescription**

Article L.114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assuré 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 dix 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.

- **Causes d'interruption de la prescription**

Article L.114-2

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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés 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.

- **Caractère d'ordre public de la prescription**

Article L.114-3

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.

- **Causes ordinaires d'interruption de la prescription :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

○ **Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait**

Article 2240 du Code civil

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

○ **Demande en justice**

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 l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

○ **Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée**

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.

○ **Etendue de la prescription quant aux personnes**

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 les 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 les héritiers.

Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

- **Causes de report et de suspension de la prescription**

Les causes de report du point de départ ou les causes de suspension de la prescription visées à l'article L. 114-3 du Code des assurances sont énumérées aux articles 2233 à 2239 du Code civil reproduits ci-après dans leur version en vigueur au 1er janvier 2018 :

Article 2233 du Code civil

La prescription ne court pas :

1. à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ;
2. à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ;
3. à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé.

Article 2234 du Code civil

La prescription ne court pas 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 2235 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

Article 2236 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité.

Article 2237 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.

Article 2238 du Code civil

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ou à compter de l'accord du débiteur constaté par l'huissier de justice pour participer à la procédure prévue à l'article L. 125-1 du Code des procédures civiles d'exécution.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. En cas d'échec de la procédure prévue au même article, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur, constaté par l'huissier, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Article 2239 du Code civil

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

Ces différents articles peuvent évoluer en cours de vie du contrat. Ces articles sont disponibles à la rubrique « Les codes en vigueur » du site Internet du service public de la diffusion du droit (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

- **Saisine du médiateur**

Il est également prévu que la prescription de deux (2) ans sera suspendue en cas de médiation ou de conciliation entre les Parties (article 2238 du Code civil).

6.7 LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La présente notice est régie par le droit français.

En cas de litige portant sur la présente notice et à défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile de l'Adhérent.