

CONDITIONS GÉNÉRALES  
DE VENTE

---

# ASSURANCE VOYAGE OLLANDINI



L'assurance n'est plus ce qu'elle était.

## SOMMAIRE

<b>TABLEAUX DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)</b> .....	<b>2</b>
<b>GENERALITES</b> .....	<b>3</b>
<b>GARANTIES</b> .....	<b>6</b>
ANNULATION DE VOYAGE .....	6
BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS .....	8
INTERRUPTION DE SEJOUR .....	9
ASSISTANCE RAPATRIEMENT .....	10
RETARD D'AVION.....	13
<b>EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES</b> .....	<b>14</b>
<b>CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION</b> .....	<b>15</b>
<b>CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION</b> .....	<b>15</b>
COMMENT UTILISER NOS SERVICES ? .....	15
LE REGLEMENT DU SINISTRE .....	16
SUBROGATION .....	17
<b>CADRE JURIDIQUE</b> .....	<b>17</b>

## CONTRAT N° 1991 – 540 174

- Formule 1 : ANNULATION – BAGAGES
- Formule 2 : MULTIRISQUE
- Formule 3 : RETARD AERIEN

LA GESTION ADMINISTRATIVE DE CE CONTRAT EST DELEGUEE A APRIL INTERNATIONAL VOYAGE, SOCIETE ANONYME AU CAPITAL DE 516 500 €, INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES, IMMATRICULEE :

- AU RCS DE PARIS SOUS LES NUMEROS : 384 706 941,
- A L'ORIAS SOUS LES NUMEROS : 07 028 567 (WWW.ORIAS.FR).

APRIL INTERNATIONAL VOYAGE EST SITUE 26, RUE BENARD, 75014 PARIS, FRANCE.

APRIL INTERNATIONAL VOYAGE EST SOUMIS A L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION (ACPR), SITUEE 61, RUE TAITBOUT, 75436 PARIS CEDEX 09, FRANCE.

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT, A L'EXCEPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE, SONT REGIES PAR LE CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS.

VOTRE CONTRAT SE COMPOSE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, COMPLETEES PAR VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION. PARMIS LES GARANTIES DEFINIES CI-APRES, CELLES QUE VOUS AVEZ CHOISIES FIGURENT DANS VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION, SELON LA FORMULE QUE VOUS AVEZ SOUSCRITE ET POUR LAQUELLE VOUS AVEZ ACQUITTE LA COTISATION CORRESPONDANTE.

**LISEZ ATTENTIVEMENT VOS CONDITIONS GENERALES. ELLES VOUS PRECISENT NOS DROITS ET OBLIGATIONS RESPECTIFS ET REPENDENT AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ.**

## IMPORTANT

En cas de Sinistre susceptible de donner lieu à une annulation, vous devez annuler votre réservation auprès de l'organisateur du voyage dès que vous en avez connaissance.

Pour bénéficier de la garantie "Annulation de Voyage" ou de toutes autres prestations en Assurance du présent contrat, vous devez nous envoyer votre déclaration de sinistre dans les cinq jours ouvrés suite à la survenance de l'événement à :

APRIL International Voyage  
Service Gestion Clients  
TSA 10778  
92679 COURBEVOIE CEDEX  
Tél. : +33 1 73 03 41 01  
Fax : +33 1 73 03 41 70  
Mail : [sinistre@aprilvoyage.com](mailto:sinistre@aprilvoyage.com)

Pour bénéficier des garanties d'assistance du présent contrat, il est IMPERATIF de contacter les services publics de secours dans un premier temps et de contacter ensuite Mondial Assistance préalablement à toute intervention, ou initiative personnelle afin d'obtenir un numéro de dossier qui, seul, justifiera une prise en charge.

Votre contrat : 540 174

Mondial Assistance 24h/24 et 7j/7

Téléphone depuis la France : ..... 01 42 99 03 47

Téléphone depuis l'Étranger : .... +33 1 42 99 03 47

## TABLEAUX DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
<b>Annulation de voyage</b> <u>Multirisque / Annulation - Bagages</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Maladie, accident ou décès ↳ Franchise</li><li>• Annulation en toutes causes justifiées ↳ Franchise</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selon conditions de vente dans la limite de 8 000 € / personne et de 40 000 € / événement ou location</li><li>• 30 € / personne ou location</li><li>• 10% du montant des frais d'annulation (avec un minimum de 50 € / personne ou location et un maximum de 150 € / dossier)</li></ul>
<b>Bagages et effets personnels</b> <u>Multirisque / Annulation - Bagages</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport</li><li>• Objets précieux ↳ Franchise</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 800 € / personne et 8 000 € / événement ou location</li><li>• 50 % du capital garanti</li><li>• 30 € / dossier</li></ul>

## Interruption de séjour

### Multirisque

- Interruption de séjour suite :
  - au rapatriement médical de l'assuré
  - à l'hospitalisation ou au décès d'un proche
  - à un sinistre au domicile
- Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis avec un maximum de 3 000 € / personne et 15 000 € / événement ou location

## Assistance rapatriement

### Multirisque

#### ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

- Transport / rapatriement
- Retour des membres de la famille ou des 2 accompagnants
- Présence hospitalisation
- Prolongation de séjour
- Accompagnant des enfants
- Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger
- Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger
- Urgences dentaires  
↳ *Franchise frais médicaux*
- Frais réel
- Billet retour
- Billet aller retour et 50 € / jour (max. 2 jours)
- 50 € / jour (max. 2 jours)
- Billet aller-retour
- 10 000 € / personne et 50 000 € / événement
- 10 000 € / personne et 50 000 € / événement
- 100 €
- 30 € / dossier

#### RETOUR ANTICIPE

- En cas d'hospitalisation d'un membre de la famille
- En cas de décès d'un membre de la famille
- En cas de sinistre au domicile
- Billet retour
- Billet retour
- Billet retour

#### ASSISTANCE EN CAS DE DECES

- Transport
- Frais liés au transport y compris frais de cercueil
- Retour des membres de la famille ou de 2 accompagnants
- Frais réel
- 1 000 €
- Billet retour

#### ASSISTANCE VOYAGE

- Avance de caution pénale à l'étranger
- Prise en charge honoraires d'avocat à l'étranger
- Avance de fond à l'étranger
- Envoi de médicaments
- 7 500 €
- 1 500 €
- 1 500 €
- Frais d'envoi

## Retard d'avion >2h

### Retard aérien

- Sur vol aller et/ou retour
- Sur vol régulier ou charter
- 30 € / personne / heure de retard avec un maximum de 150 € / personne et de 750€ / événement

## GENERALITES

### OBJET DE LA GARANTIE

Le présent contrat d'assurance et d'assistance voyage, composé et régi par les conditions spéciales, les conditions générales et les informations portées sur les conditions particulières a pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies ci-après, l'assuré à l'occasion et au cours de son voyage d'une durée n'excédant pas 3 mois consécutifs.

## DEFINITIONS

### **Accident**

Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.

### **Accident corporel grave**

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle.

### **Atteinte corporelle grave**

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

### **Autorité médicale**

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où survient le fait générateur.

### **Assisteur**

Le plateau d'assistance, mandaté par l'Assureur.

### **Assuré / Bénéficiaire**

Personne physique désignée, ci-après, sous le terme "vous", nommément déclarée aux conditions particulières et ayant réglé sa prime d'assurance.

### **Assureur**

Allianz IARD, Immeuble Cœur Défense, 82 esplanade du Général de Gaulle, 92086 Paris La Défense – Tél. 01 44 86 20 00 - [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr) – [contact@allianz.fr](mailto:contact@allianz.fr) – Service des relations avec les consommateurs : Allianz - Relations Clients, Case Courrier BS, 20 place de Seine, 92086 Paris La Défense Cedex – Courriel : [clients@allianz.fr](mailto:clients@allianz.fr)

Allianz IARD – Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 991 967 200 euros. Siège social : 87, rue de Richelieu, 75002 Paris. 542 110 291 RCS Paris.

### **Bagages**

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

### **Conditions particulières du voyageur**

Document dûment rempli et signé par l'assuré sur lequel figurent ses nom et prénom, adresse, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du voyage, date d'établissement de ce document et montant de la prime d'assurance correspondante. Seules sont prises en compte en cas de sinistre, les adhésions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

### **Domicile**

Votre lieu de résidence principal et habituel.

Il est situé en France métropolitaine, y compris Corse, DROM, Andorre et Monaco, dans un autre pays de l'Union Européenne ou en Suisse.

L'adresse fiscale est considérée comme le Domicile en cas de litige.

### **Dommmages matériels graves au domicile, locaux professionnels, exploitation agricole.**

Lieux matériellement endommagés à plus de 50%.

### **Dommmages matériels**

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance.

**Il est précisé que le vol n'est pas assimilé à un dommage matériel.**

### **Etranger**

Tous pays en dehors du pays de votre domicile.

## **Faits générateurs**

L'atteinte corporelle grave, le décès ou tout événement justifiant notre intervention tel que stipulé au niveau des garanties d'assistance et d'assurance.

## **Franchise**

Somme fixée forfaitairement au tableau des conditions spéciales et restant à la charge de l'assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un sinistre. La franchise peut également être exprimée en jour, en heure ou en pourcentage.

## **Guerre civile**

Opposition armée de deux ou plusieurs parties appartenant à un même état dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la guerre civile : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'état, les conséquences d'une loi martiale, de fermetures de frontière commandées par un gouvernement ou par des autorités locales. Il appartient à la compagnie de faire la preuve que le sinistre résulte de l'un de ces faits de guerre civile.

## **Guerre étrangère**

Opposition armée, déclarée ou non, d'un état envers un autre état. Sont aussi considérés comme guerre étrangère une invasion, un état de siège. Si un accident a lieu, il appartient à l'Assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

## **Hospitalisation**

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle grave.

## **Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

## **Maladie grave**

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle.

## **Maximum par événement**

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

## **Membres de la famille**

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux, nièces, filleul(e)s, parrain, marraine ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

## **Nous**

APRIL International Voyage, TSA 30780, 92679 COURBEVOIE CEDEX.

## **Proche**

Toute personne physique que vous désignez ou un de vos ayants droit.  
Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que vous.

## **Sinistre**

Réalisation d'un événement prévu au contrat. Constitue un seul et même sinistre, l'ensemble des événements se rattachant à un même fait générateur.

## **Territorialité**

Les garanties sont accordées dans le monde entier sauf stipulation contractuelle contraire.

## Voyage

Déplacement et/ou séjour, forfait, croisière, réservés auprès de l'organisateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent aux conditions particulières.

## ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties du présent contrat pourront s'appliquer dans le Monde Entier, à l'exception de la garantie Annulation qui s'applique dans le Pays d'origine de l'Assuré.

**EXCLUSIONS : de manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

## SOUSCRIPTION

La souscription de la garantie Annulation doit être faite le jour de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur du voyage.

Pour toute autre garantie, la souscription doit avoir lieu au plus tard la veille de votre départ en voyage.

## PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées aux Conditions Particulières avec une durée maximale de trois mois consécutifs, à l'exception de la garantie "Annulation" qui prend effet le jour de la souscription au présent contrat, et expire le jour de votre départ en voyage.

Les dates de départ (00h00) et de retour (24h00) de voyage sont celles indiquées aux conditions particulières.

Le départ correspond à l'arrivée de l'assuré au point de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage, ou, en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu de séjour.

# GARANTIES

---

## ANNULATION DE VOYAGE

---

*Multirisque / Annulation - Bagages*

---

## CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente (**à l'exclusion des frais de dossier, de visa et de la prime d'assurance**), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

## DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tous autres :

- **MALADIE, ACCIDENT OU DECES (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :**
  - de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure aux mêmes Dispositions Particulières ;
  - de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure aux mêmes Dispositions Particulières ;
  - de vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ;
  - de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières ;
  - de la personne chargée, pendant votre voyage :
    - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières ;

- de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières.

#### - **ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIEES**

La garantie vous est acquise :

- dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté, justifiés et qui vous empêchent de partir ;
- ainsi qu'en cas d'annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.

### **EXCLUSIONS A LA GARANTIE « ANNULATION DE VOYAGE »**

Outre les « **EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES** », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat ;
- les interruptions volontaires de grossesse ;
- les fécondations in vitro et leurs conséquences ;
- les traitements esthétiques ;
- la maladie nécessitant des traitements psychiques, psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses ayant entraîné une hospitalisation inférieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage ;
- les maladies infectieuses contagieuses en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires du pays d'origine ;
- l'oubli de vaccination ;
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions ;
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination ;
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- les congés payés et les RTT n'ayant pas fait l'objet d'un accord exprès de l'employeur préalablement à la réservation du voyage ;
- la garantie "Annulation de voyage" ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du séjour par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité à destination.

### **POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation **encourus au jour de l'événement** pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente, **avec un maximum et une franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

### **DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS NOUS DECLARER LE SINISTRE ?**

Vous devez aviser immédiatement l'agence de voyages ou l'organisateur et aviser APRIL International Voyage dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre.

En cas d'annulation tardive, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance de l'événement donnant lieu à l'annulation.

### **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident, la copie de l'arrêt de travail ainsi que la copie des ordonnances médicales avec les reçus de la pharmacie ou éventuellement les analyses et examens pratiqués ;
- en cas de licenciement économique, photocopie de la lettre de licenciement, copie du contrat de travail et photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte ;
- en cas de complications de grossesse, photocopie de la feuille d'examen prénatal et photocopie de l'arrêt de travail ;
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif d'un lien de parenté (fiche d'État civil) ;
- dans les autres cas, de tout justificatif.



Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention de notre Médecin Conseil. À cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis du Médecin Conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production. Si vous vous y opposez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.

Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous sera demandé afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières ;
- la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage ;
- le numéro de votre contrat d'assurance ;
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages ou l'organisateur ;
- en cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et si possible, des témoins.

---

## BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

---

*Multirisque / Annulation - Bagages*

---

### CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre résidence principale ou secondaire contre :

- le vol ;
- la destruction totale ou partielle ;
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

### LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

**Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50% du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

**En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.**

**Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7h00 et 22h00.**

### EXCLUSIONS A LA GARANTIE « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS »

Outre les « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- 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 constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) ;
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions ;
- tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires ;
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenues dans vos bagages ;
- la confiscation des biens par les Autorités (douane, police) ;
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente ;
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ;
- les collections, échantillons de représentants de commerce ;
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit (sauf les frais de reconstitution des documents d'identité prévus au titre de la garantie « VOLS DES DOCUMENTS D'IDENTITÉ » détaillée ci-après) ;

- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans le coffre fermé à clé de votre chambre ou de votre hôtel, ou lorsqu'ils ne sont pas portés par l'Assuré ;
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre ;
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance ;
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes, les documents enregistrés sur bandes ou films, les CD, les articles de sport, le matériel professionnel, les téléphones portables, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie. **Une franchise indiquée au tableau des Montants de Garanties sera retenue en cas de dommage aux bagages.**

## COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'Article L 121-5 du Code des Assurances.

## QUELLES SONT LES PIECES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte ;
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur ;
- le constat original de perte, la carte d'embarquement originale et le ticket d'enregistrement original des bagages, dans le cas de bagages égarés par la compagnie de transport aérien.

En cas de non-présentation de ces documents, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous. Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu(e) de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

Si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit à indemnité.

## QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLES OU PERDUS COUVERTS PAR LA GARANTIE ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- Si nous vous avons déjà indemnisé(e), vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement ;
  - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

---

## INTERRUPTION DE SEJOUR

---

### *Multirisque*

---

Nous vous remboursons au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**) à compter du jour suivant votre retour anticipé et que de ce fait, vous avez dû interrompre votre voyage, suite à :

- votre rapatriement médical ;
- une hospitalisation ou un décès d'un membre de la famille ;
- des dommages graves survenus aux locaux professionnels ou privés de l'Assuré par suite d'incendie, d'explosion, d'inondation ou de cambriolage nécessitant impérativement la présence de l'Assuré sur place ;

---

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT

---

*Multirisque*

---

**Aucun rapatriement ou retour anticipé n'est pris en charge s'il n'a pas fait l'objet d'un appel préalable auprès du plateau d'Assistance et d'un accord de ce dernier.**

### **ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE**

#### TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en première classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et 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 et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

#### RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURES

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des **Membres de votre famille assurés ou de deux personnes Assurées** qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous ;
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1<sup>ère</sup> classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

#### PRESENCE HOSPITALISATION

Lorsque vous êtes Hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 5 jours, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 2 nuits maximum à hauteur du **maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

#### PROLONGATION DE SEJOUR

Si vous êtes Hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge vos frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) et ceux d'un accompagnant assuré, **à concurrence de 2 nuits maximum et du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, afin qu'il reste auprès de vous.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "PRESENCE HOSPITALISATION".

## ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS

Lorsque, malade ou blessé, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 18 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons à notre charge le voyage aller et retour par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique depuis le pays d'origine d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, afin de ramener vos enfants dans votre pays d'origine à votre domicile ou au domicile d'un Membre de votre famille choisi par vous. Les billets des enfants restent à votre charge.

## REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX (A L'ETRANGER)

Avant de partir en voyage à l'Etranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace Economique Européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

### **Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :**

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger.

- honoraires médicaux ;
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien ;
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger ;
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport ;
- urgence dentaire avec un plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

### **Montant et modalités de prise en charge :**

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **dans la limite, déduction faite d'une franchise par assuré et par événement dans tous les cas, indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus ;
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

## AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (A L'ETRANGER)

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins ;
- tant que vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous même remboursé, vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

## **RETOUR ANTICIPE**

### RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Pendant votre voyage, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue d'un Membre de votre famille. Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays d'origine, ou pour reprendre votre activité professionnelle, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne en classe

économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

## RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Pendant votre voyage vous apprenez le décès d'un membre de votre famille. Afin que vous assistiez aux obsèques dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

## RETOUR ANTICIPE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

Pendant votre voyage, vous apprenez, à la suite de l'inondation, de l'incendie ou du cambriolage survenu à votre domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

## ASSISTANCE EN CAS DE DECES

### TRANSPORT ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE

Un Assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine de l'Assuré. Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

### RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURES

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1<sup>ère</sup> classe ou par avion de ligne en classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une ou deux personnes de votre choix ou des Membres de la famille qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(n)t assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

## ASSISTANCE VOYAGE

### AVANCE DE LA CAUTION PENALE (A L'ETRANGER)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'Etranger consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous faisons l'avance de la caution pénale **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.** Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre Pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

### PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (A L'ETRANGER)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'Etranger consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous prenons en charge les frais d'avocat sur place **dans la limite**

**indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre Pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

## ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DES PAPIERS OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos papiers. Du lundi au samedi, de 8h à 19h30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre service "informations" nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement des papiers...).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s)...), nous vous faisons parvenir, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, **une avance de fonds dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, afin que vous puissiez faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales.

## ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira.

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons uniquement l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant à partir de la France, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons.

Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

---

## RETARD D'AVION

---

*Retard aérien*

---

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Cette garantie est valable sur :

- vols réguliers des compagnies aériennes **aller et/ou retour** dont les horaires sont publiés ;
- vols charters **aller et/ou retour** dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'Assuré de plus de 2 heures par rapport à l'heure initialement prévue, nous indemnisons l'Assuré **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

Les indemnités sont cumulables en cas de retard subi sur le vol aller et le vol retour.

**Cette garantie ne s'applique pas si l'Assuré est transféré sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus ou sur un autre vol que celui initialement prévu.**

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination.

## EXCLUSIONS A LA GARANTIE « RETARD AERIEN »

Outre les « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
- tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'Assuré dès lors que sa destination est déconseillée par le Ministère des Affaires étrangères français ;
- une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou de toute autre autorité en ayant fait l'annonce 24 heures avant la date de départ du voyage de l'Assuré ;
- les événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'Assuré et la date de souscription du présent contrat ;
- le manquement du vol sur lequel la réservation de l'Assuré était confirmée quelque en soit la raison ;
- la non-admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré doit :

- compléter et/ou faire tamponner une déclaration de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'Assuré voyage ou auprès d'une personne compétente de l'aéroport ;
- transmettre à APRIL International Voyage, dès son retour et au plus tard dans les 5 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la photocopie de son billet d'avion, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.

**Sans la communication des documents ci-dessus à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.**

## EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus et ne peuvent donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit les conséquences et / ou événements résultant :

- De l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- D'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de votre part ;
- De la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions ;
- De la pratique, à titre professionnel, de tout sport ;
- De la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- De la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton, de la chasse aux animaux dangereux, des sports aériens ou de la spéléologie ;
- Des conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- D'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- D'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- De la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, attentats, actes de terrorisme, pirateries, tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclones, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique, d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- D'épidémies, effets de la pollution et catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences ;
- L'absence d'aléa.

Sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout Voyage (ou déplacement) à destination de, ou effectué dans, ou en traversant les pays suivants : Afghanistan, Libéria ou Soudan.

Sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout Assuré ou Bénéficiaire figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, membres

## CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

### RESPONSABILITE

- **Nous ne pouvons être tenus pour responsables :**
  - d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous pourriez subir à la suite d'un événement ayant nécessité notre intervention.
  - des conséquences d'éventuels retards, empêchement ou faute professionnelle du prestataire contacté.
- **Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention, sauf stipulation contractuelle contraire.**

### CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont nous disposons pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans le contrat.

Cependant, il est entendu d'un commun accord entre les parties, que notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel nous pourrions être amenés à effectuer les prestations.

A ce titre, nous ne pouvons être tenus pour responsables de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION

### COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

#### 1. Vous avez besoin d'assistance :

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services publics de secours pour tous problèmes relevant de leur compétence.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s) ;
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

#### Vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **01 42 99 03 47** (+33 1 42 99 03 47 depuis l'étranger) ;
- **nous communiquer votre numéro de contrat : 540 174**
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;
- vous conformer aux solutions que nous préconisons ;
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit ;
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses,...) appuyant toute demande d'assistance.

**Aucune dépense engagée sans notre accord préalable ne sera remboursée ou prise en charge a posteriori.**

**Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, ou d'une hospitalisation de jour, ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les six mois précédant la demande d'assistance, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.**



## 2. Vous souhaitez déclarer un sinistre couvert au titre des garanties d'assurance :

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez avertir le Service Gestion Clients d'APRIL International Voyage et faire votre déclaration de sinistre **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage.**

**Pour la garantie "assurance Annulation", vous ou vos ayants droit devez avertir votre agence de voyages de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ et en avisant APRIL International Voyage dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de votre annulation auprès de votre agence de voyages.**

Vous pouvez contacter APRIL International Voyage soit par mail, soit par téléphone, soit par télécopie, soit par courrier :

<p style="text-align: center;"><b>APRIL International Voyage</b> <b>Service Gestion Clients</b> TSA 10778 92679 COURBEVOIE CEDEX Tél. : +33 1 73 03 41 01 Fax : + 33 1 73 03 41 70 Mail : sinistre@aprilvoyage.com Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00</p>
--

- Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.
- Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans les garanties d'assurance entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.
- Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à ses frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.
- **Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.**

---

## LE REGLEMENT DU SINISTRE

---

### APPRECIATION DU SINISTRE

L'Assuré ou son représentant légal s'engage à remettre à l'Assureur toutes les pièces lui permettant d'apprécier si le Sinistre déclaré s'inscrit bien dans le cadre de la garantie demandée. Au cas où l'Assuré ou son représentant légal refuserait sans motif valable de communiquer ces pièces ou de se soumettre au contrôle médical d'un médecin expert mandaté par l'Assureur et si après avis donné 48 heures à l'avance par lettre recommandée, il persistait dans son refus, l'Assuré ou le(s) Bénéficiaire(s) serai(en)t déchu(s) de tout droit à indemnités.

Si des pièces médicales complémentaires ou tout autre document justificatif s'avèrent nécessaires à la détermination de ses droits, l'Assuré ou son représentant légal en sera personnellement averti par courrier.

Si un contrôle d'experts s'avérait nécessaire pour le règlement du Sinistre et que sans motif valable l'Assuré ou le représentant légal refusait de s'y soumettre et, si après avis donné quarante-huit heures à l'avance par lettre recommandée, il persistait dans son refus, l'Assureur se verrait dans l'obligation de différer tout versement d'indemnité pour le Sinistre en cause.

### EXPERTISE

En cas de désaccord entre les parties, chacune d'entre elles choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, un tiers expert est désigné par le Président du Tribunal compétent, du lieu de Domicile de l'Assuré. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

Aucune action ne peut être exercée contre l'Assureur tant que le tiers expert n'a pas tranché le différend.

### DELAI DE REGLEMENT

L'indemnité est payable sans intérêt dans le délai de 15 jours de sa fixation. Le paiement de l'indemnité est définitif et décharge l'Assureur de tout recours ultérieur se rapportant au Sinistre ou à ses suites.

---

## SUBROGATION

---

Conformément aux dispositions de l'article L.121-12 du Code des assurances, L'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité qu'il a versée, dans les droits et actions de l'Assuré à l'égard des tiers.

L'Assisteur est subrogé dans les termes du Code des assurances dans les droits et actions du Souscripteur et de l'Assuré contre tout responsable du Sinistre à concurrence des frais qu'il a engagés.

De même, lorsque la totalité ou une partie des prestations fournies en exécution des garanties du contrat est couverte totalement ou partiellement par un contrat d'assurance, un organisme d'assurance maladie, la Sécurité Sociale ou toute autre institution, l'Assisteur est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré envers les organismes et contrats susnommés.

## CADRE JURIDIQUE

### DECLARATION DU RISQUE

Conformément à la loi, le présent contrat est établi d'après les déclarations de l'Assuré. Il doit en conséquence répondre aux questions posées par l'Assureur, qui sont de nature à lui faire apprécier les risques qu'il prend à sa charge.

### SANCTIONS EN CAS DE FAUSSES DECLARATIONS

Conformément aux dispositions du Code des assurances, toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part du Souscripteur ou de l'Assuré, portant sur les éléments constitutifs du risque, est sanctionnée par la nullité du contrat.

### PRESCRIPTION

#### Quel est le délai de prescription ?

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L 114-1 du Code des assurances :  
Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.  
Toutefois, ce délai ne court :
  1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
  2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du Souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.  
Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard 30 ans à compter du décès de l'Assuré.
- Article L 114-2 du Code des assurances :  
La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.
- Article L 114-3 du Code des assurances :  
Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

#### Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après (pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site Officiel «[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)») :

- Article 2240 du Code civil :  
La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.
- Article 2241 du Code civil :  
La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.  
Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.
- Article 2242 du Code civil :  
L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.
- Article 2243 du Code civil :  
L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.
- Article 2244 du Code civil :  
Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.
- Article 2245 du Code civil :  
L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.  
En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.  
Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.
- Article 2246 du Code civil :  
L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

## EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON)

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

*« Je soussigné M.....demeurant .....renonce à mon contrat N°.....souscrit auprès d'....., conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »*

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

## RECLAMATIONS

En cas de réclamation concernant le présent contrat, l'Assuré peut s'adresser à APRIL International Voyage :  
TSA 30780 - 92679 COURBEVOIE CEDEX  
Tél : + 33 1 73 03 41 01 - Mail : [reclamation@aprilvoyage.com](mailto:reclamation@aprilvoyage.com)

Une réponse écrite sera transmise à l'Assuré dans les deux jours ouvrés. Si le délai de traitement doit excéder les deux jours ouvrés, une réponse d'attente sera adressée à l'Assuré dans ce même délai. Dans cette hypothèse, une réponse sur le fond de la réclamation sera apportée à l'Assuré dans le délai maximum de huit semaines à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si la réponse est contestée, l'Assuré peut s'adresser au Responsable Réclamation d'APRIL International Voyage dont les coordonnées figurent ci-dessus.

Les délais de traitement sont identiques à ceux précités.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le Responsable Réclamation, l'Assuré peut solliciter l'avis du Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances dont les coordonnées lui seront communiquées par APRIL International Voyage sur simple demande et ce sans préjudice des autres voies d'actions légales.

## AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R. 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

## DECLARATION DES AUTRES ASSURANCES

Si le Souscripteur souscrit, au cours la même période d'assurance du présent contrat un ou plusieurs autres contrats d'assurance pour des risques identiques, le Souscripteur doit le déclarer à l'Assureur, sous peine des sanctions prévues par le Code des assurances, à savoir, la nullité du contrat ou une réduction des indemnités.

## ASSURANCES MULTIPLES

En aucun cas, un Assuré ne peut être couvert par plus d'une adhésion au présent contrat même si celui-ci a réglé plusieurs fois des cotisations. Si cela était, l'Assureur est limité en tout état de cause aux garanties et plafonds de garanties correspondant à une adhésion au présent contrat.

## INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR SUR LES DISPOSITIONS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATION ET DES LIBERTES – CNIL

Nous vous informons que les informations recueillies font l'objet de traitements destinés à la gestion de la présente demande et à la relation commerciale. Certains de ces traitements sont susceptibles d'être effectués par des prestataires dans ou hors d'Europe. Sauf opposition de votre part, vos données pourront aussi être utilisées par votre courtier dont les coordonnées figurent sur le présent document dans un but de prospection pour les produits d'assurances qu'il distribue. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données vous concernant en adressant une demande écrite à votre courtier.

Dans le cadre de notre politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les Autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.

## COMPETENCE DES TRIBUNAUX

Tout litige entre l'Adhérent et l'Assureur sur les conditions d'application du présent contrat sera soumis à la seule législation française et sera du ressort exclusif des tribunaux français. Toutefois, si l'Adhérent est domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront seuls compétents en cas de litige entre les parties.

## LANGUE UTILISEE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

## LUTTE ANTI BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## CONTRAT

Les garanties assurance et assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès d'Allianz IARD, sous le numéro 78 920 166.

### APRIL International Voyage

TSA 30780 - 92679 COURBEVOIE CEDEX

**N° Audiotel : 0 891 677 404**

(0,225€ TTC/min depuis un poste fixe)

SA au capital 516 500 € - RCS Paris B 384.706.941

Société de courtage et de gestion d'assurance

Garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle  
Conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances



Les garanties assurance et assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès d'Allianz IARD, sous le numéro 78 920 166.



## **APRIL, changer l'image de l'assurance**

À sa création en 1988, APRIL a pris l'engagement de changer l'image de l'assurance en plaçant le client au cœur de son organisation.

Aujourd'hui, ce sont plus de 6 millions d'assurés qui confient chaque jour la protection de leur famille et de leurs biens aux plus de 3 800 collaborateurs et 45 sociétés du groupe répartis dans 37 pays.

APRIL a su gagner leur confiance en leur proposant des contrats qui respectent un juste équilibre entre le prix, le niveau de protection et le service associé et a ainsi démontré que l'assurance n'est plus ce qu'elle était.

APRIL International Voyage, filiale d'APRIL, protège les assurés pendant leurs déplacements, qu'ils soient privés ou professionnels, avec des garanties adaptées aux voyageurs dans le monde entier.

## **APRIL International Voyage**

### **L'EXPERIENCE :**

APRIL International Voyage est depuis plus de 30 ans un courtier d'assurances national indépendant, spécialiste de la création, de la distribution et de la gestion de contrats d'assurance et d'assistance dans le secteur du tourisme. Ce statut de courtier lui permet de travailler avec les meilleures compagnies d'assurance.

### **LA PERFORMANCE :**

En 2014, APRIL International Voyage a assuré plus de 1,5 million de personnes dans le monde entier et géré plus de 20 000 cas d'indemnisations.

### **NOS ENGAGEMENTS :**

- Vous guider dans vos choix de garanties
- Vous protéger au plus près de vos besoins
- Vous accompagner avant et pendant votre séjour

1991 – OL1

VOTRE AGENCE DE VOYAGES

april international | voyage

TSA 30780  
92679 COURBEVOIE CEDEX  
Tél : 0 891 677 404 (0,225 € /mn depuis un poste fixe)  
[www.aprilvoyage.com](http://www.aprilvoyage.com)

S.A. au capital de 516 500 € - RCS Paris B 384.706.941  
Société de courtage et de gestion d'assurance immatriculée à l'ORIAS  
sous le n°07 028 567 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
Autorité de Contrôle des Prudential et de Résolution - 61 rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09



L'assurance n'est plus ce qu'elle était.