



ASSISTANCE VOYAGE



Credit Photo © AdobeStock/pulhha



Credit Photo © AdobeStock/AboutLife

CONDITIONS GENERALES – ASSISTANCE VOYAGE

CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de préciser les engagements et devoirs réciproques entre les personnes désignées à l'article 2 et FIDELIA ASSISTANCE, dans le cadre du produit ASSISTANCE VOYAGE.

ARTICLE 2 – BENEFICIAIRES

Nos garanties sont exclusivement réservées aux personnes inscrites sur le présent contrat et désignées ci-après par le terme « vous ». FIDELIA ASSISTANCE est désignée par le terme « nous ».

La souscription familiale est destinée :

- au souscripteur, son conjoint non séparé de corps ou de fait, son partenaire lié par un pacte civil de solidarité ou son concubin, ses enfants fiscalement à charge et inscrits sur le contrat.

Les bénéficiaires doivent avoir leur domicile en France ou dans les DROM.

ARTICLE 3 - EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Nos garanties prennent effet, sous réserve du paiement de la prime, à la date indiquée sur le contrat, au plus tôt le lendemain 0h de la date d'envoi du présent contrat, le cachet de la poste faisant foi.

La durée de la garantie est celle inscrite sur le présent contrat.

Les garanties s'appliquent à l'occasion de tout déplacement en France et à l'étranger d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs, à l'exception de l'option « Séjour Longue Durée ».

ARTICLE 4 – MODIFICATION DU CONTRAT

Vous devez par écrit, nous faire part de toute modification à apporter au contrat.

ARTICLE 5 – TERRITORIALITE

Les garanties s'appliquent sans franchise kilométrique à l'exception des garanties « rapatriement de corps » et « assurances bagages ».

Les garanties s'appliquent dans les pays de la zone désignée sur le contrat à l'exclusion des pays en état de guerre ou d'instabilité politique notoire rendant de ce fait impossible notre intervention.

ZONE 1 : France métropolitaine, Principauté de Monaco et les pays suivants :

AÇORES

ALBANIE

ALLEMAGNE

ANDORRE

ARMENIE

AUTRICHE

AZERBAIDJAN

BALEARES

BELGIQUE

BIELORUSSIE

BOSNIE-HERZEGOVINE

BULGARIE

CANARIES

CROATIE

CHYPRE

DANEMARK (sauf

Groenland)

EGYPTE

ESPAGNE

ESTONIE

FINLANDE

GEORGIE

GIBRALTAR

GRANDE-BRETAGNE	MACEDOINE	ROUMANIE
GRECE et Iles	MADERE	RUSSIE (jusqu'à l'Oural)
HONGRIE	MALTE	SAN-MARIN
IRLANDE	MAROC	SERBIE
ISLANDE	MOLDAVIE	SLOVAQUIE
ISRAEL	MONTENEGRO	SLOVENIE
ITALIE et Iles	NORVEGE	SUEDE
LETTONIE	PAYS-BAS	SUISSE
LIECHTENSTEIN	POLOGNE	TUNISIE
LITUANIE	PORTUGAL	TURQUIE
LUXEMBOURG	RÉPUBLIQUE TCHEQUE	UKRAINE

ZONE 2 = ZONE 1 + autres pays du monde (y compris DROM-TOM).

ARTICLE 6 – OPTION « SEJOUR LONGUE DUREE »

L'option « Séjour Longue Durée » garantit les personnes qui effectuent un séjour à l'étranger de plus de 90 jours consécutifs.

Nous ne garantissons pas en complément des exclusions générales :

- Les évènements survenant en France
- les garanties prévues aux articles 16, 17, 18, 19, 24, 25, 26, 27,
- l'assurance bagages (chapitre III)

ARTICLE 7 – DEFINITIONS

Accident grave : atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par un docteur en médecine et interdisant tout déplacement par ses propres moyens et comportant un traitement intensif avec, en général, hospitalisation.

DROM : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.

Enfant fiscalement à charge : tout enfant rattaché à votre foyer :

- De moins de 22 ans au jour de la demande d'assistance,
- De moins de 26 ans qui poursuit ses études au jour de la demande d'assistance,
- Handicapé quel que soit son âge.

FRANCE : France métropolitaine y compris la Principauté de Monaco

Maladie grave : altération soudaine et brutale de l'état de santé, constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité et comportant un pronostic réservé ou une évolution longue nécessitant un traitement médical intensif avec une hospitalisation supérieure à 24 heures.

Titre de transport :

- Billet de train 1^{ère} classe pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures,
- Billet d'avion classe économique pour les trajets dont la durée est supérieure à 5 heures.

ARTICLE 8 – CADRE JURIDIQUE

SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans les termes de l'article L.121.12 du Code des Assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité que nous avons payée, dans vos droits et actions contre tout responsable de sinistre.

Si, par votre fait, la subrogation ne peut plus s'opérer en notre faveur, nous sommes déchargés en tout ou partie de nos obligations.

PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L. 114-1 et 114-2 du Code des Assurances.

La prescription peut être interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption et dans les cas ci-après :

- Désignation d'expert à la suite du sinistre,
- Envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par nous, concernant le paiement de la prime, ou par vous, concernant le règlement de l'indemnité.

ATTRIBUTION DE COMPETENCE ET DE JURIDICTION

En cas de conflit de lois pour l'interprétation des clauses du présent contrat, nous convenons de donner compétence à la législation française.

RECLAMATION

En cas de difficulté, vous pouvez consulter en priorité votre interlocuteur habituel.

Si un différend persiste entre vous et FIDELIA Assistance, vous pouvez vous adresser à :

**FIDELIA Assistance, Département Relation Clients,
26 Quai Carnot, 92210 SAINT-CLOUD**

FIDELIA Assistance accusera réception de sa réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si une réponse lui est apportée entre temps. FIDELIA Assistance s'engage, en tout état de cause, à vous répondre ou à vous tenir informé du déroulement du traitement de votre réclamation dans un délai maximum de 2 mois.

CHAPITRE II – ASSISTANCE

Les prestations d'assistance proposées par FIDELIA ASSISTANCE sont constituées par la mise en œuvre de moyens logistiques, matériels et humains.

En conséquence aucune prestation ne sera prise en charge par FIDELIA ASSISTANCE si celle-ci n'a pas fait l'objet d'un accord PREALABLE de sa Direction Médicale.

ARTICLE 9 - RAPATRIEMENT MEDICAL

Nous intervenons en cas de maladie grave ou d'accident grave, même en cas de rechute de maladie antérieure, en France, dans un département d'outre-mer ou à l'étranger.

Aussitôt prévenus, nous organisons les contacts nécessaires entre notre équipe médicale, le médecin local et, éventuellement, le médecin traitant habituel.

Dès l'accord de notre service médical, nous organisons et prenons en charge votre transport selon la gravité du cas par le moyen de transport le plus adapté :

- soit vers le centre hospitalier le plus proche de votre domicile déclaré et/ou le plus adapté à votre état,
- soit vers votre domicile déclaré en France ou dans les DROM.

En cas de rapatriement aérien, la garantie est mise en œuvre sous réserve de votre admission à bord par la compagnie aérienne. Toutefois, notre service médical peut refuser votre rapatriement lorsqu'un transport présente un danger pour vous-même et/ou pour un enfant.

Seules les exigences d'ordre médical permettent au médecin régulateur de FIDELIA ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place, de décider d'un rapatriement médical en arrêtant le choix du moyen de transport, de la date et du lieu d'hospitalisation.

Dans tous les cas, le rapatriement médical doit être précédé de l'accord de notre Direction Médicale.

ARTICLE 10 - RETOUR DES ACCOMPAGNANTS

Dans le cas d'un rapatriement médical et si la famille le désire, nous organisons et prenons en charge le rapatriement des membres de la famille pour autant qu'ils soient également garantis par le même contrat et qu'ils figurent sur le contrat.

Cette prestation est consentie à condition que les titres de transport initialement prévus ne puissent plus être utilisés.

Nous n'intervenons pas pour des affectations ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le patient de poursuivre son séjour.

ARTICLE 11 - RETOUR ACCOMPAGNE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Nous organisons et prenons en charge le retour jusqu'à votre domicile (ou au domicile d'un membre de votre famille) en France ou dans votre DROM de résidence, de vos enfants de moins de 15 ans vous accompagnant si, par suite d'un accident ou d'une maladie au cours du déplacement, vous vous trouvez dans l'incapacité de vous en occuper.

A cet effet, un titre de transport aller/retour est remis à une hôtesse ou à un accompagnant désigné.

ARTICLE 12 - PRESENCE FAMILIALE EN CAS D'HOSPITALISATION

Si vous êtes seul et si vous devez être hospitalisé plus de 7 jours, (ramené à 2 jours pour un jeune de moins de 15 ans) quel que soit le pays et que le rapatriement médical ne peut s'effectuer avant du fait de la gravité de votre état, nous mettons à la disposition d'un membre de la famille résidant en France ou dans votre DROM de résidence, un titre de transport aller/retour pour se rendre auprès de vous.

Ses frais de séjour sont pris en charge dans les limites fixées au tableau des garanties.

ARTICLE 13 - RAPATRIEMENT DE CORPS

En cas de décès survenant au cours d'un déplacement à plus de 50 km du domicile, nous organisons et prenons en charge :

- Le transport du corps et les frais funéraires nécessaires au rapatriement jusqu'au lieu d'inhumation en France ou dans votre DROM de résidence,
- Les frais de cercueil pour le transport du corps, à concurrence du montant fixé au tableau des garanties, sans pouvoir excéder le montant des frais réels.

A l'étranger, si la présence sur place d'un membre de la famille du défunt s'avère indispensable pour effectuer les formalités de rapatriement de corps, nous mettons à sa disposition un titre de transport aller/retour. Les frais d'hôtel sont pris en charge dans les limites fixées au tableau des garanties.

Les frais d'inhumation et de cérémonie restent à la charge de la famille.

Nous n'intervenons pas lorsque le décès se produit lors d'un déplacement motivé pour raisons médicales.

Nous n'intervenons pas lorsque le décès se produit à moins de 50 km du domicile déclaré au contrat.

ARTICLE 14 - RETOUR ANTICIPE

En cas de maladie grave, accident grave ou décès d'une des personnes suivantes restées en France ou dans les DROM :

- conjoint, concubin, partenaire lié par un pacte civil de solidarité, ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, belles-filles et gendres,
- toute personne chargée de la garde de vos enfants restés au domicile,
- votre remplaçant professionnel.

En cas de convocation administrative ne pouvant être différée.

Nous mettons à votre disposition :

- soit un titre de transport aller/retour, pour vous-même ou une personne inscrite sur le même contrat,
- soit un titre de transport aller simple pour vous-même et les membres de votre famille inscrits sur le même contrat, si les titres de transport initiaux ne peuvent être utilisés.

ARTICLE 15 - FRAIS DE TRAINEAU

En cas d'accident de ski sur pistes ou hors-pistes, nous prenons en charge les frais de descente en traîneau vers le centre médical ou hospitalier le plus proche dans la station.

ARTICLE 16 – FRAIS DE TRANSPORT EN HELICOPTERE

Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre par voie terrestre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère sont pris en charge à concurrence du montant fixé au tableau des garanties.

ARTICLE 17 - AVANCE DES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Si sur place vous êtes dans l'impossibilité de régler vos frais médicaux, pharmaceutiques, hospitaliers et chirurgicaux, nous vous en faisons l'avance contre remise d'un chèque de caution, ou en cas d'impossibilité, contre une reconnaissance de dette, à concurrence du montant indiqué aux conditions particulières.

Vous nous remboursez à votre retour.

Cette prestation n'est pas accordée aux souscripteurs d'un contrat longue durée.

ARTICLE 18 - REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Pour bénéficier de cette prestation, vous devez obligatoirement être affilié à un organisme de prévoyance en France ou dans un DROM, et organiser vous-même les démarches auprès de cet organisme dès votre retour en France ou dans votre DROM de résidence.

A défaut, nous ne pourrions procéder au remboursement.

Cette garantie couvre :

- Les frais médicaux,
- Les frais chirurgicaux,
- Les frais d'hospitalisation,
- Les frais pharmaceutiques prescrits par un médecin,
- Les frais de déplacement locaux (ambulance ou véhicule sanitaire léger) prescrits par un médecin,
- Les petits soins dentaires d'urgence à concurrence du montant fixé au tableau des garanties, sans l'application de la franchise.

Après remboursement par la Sécurité Sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance, nous remboursons, par assuré, les frais médicaux, pharmaceutiques, hospitaliers et chirurgicaux consécutifs à un accident garanti à concurrence des montants indiqués aux conditions particulières. Une franchise dont le montant est fixé au tableau des garanties sera appliquée par événement et par bénéficiaire, sauf pour les frais médicaux en cas d'hospitalisation.

Cette garantie cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement, ou le jour de votre retour en France ou à votre DROM de résidence.

En aucun cas vous ne pourrez percevoir une indemnité supérieure à vos débours.

Dans tous les cas, vous devez nous aviser par écrit dans les 10 jours où vous avez eu connaissance du sinistre. Le non-respect de ce délai, sauf cas fortuit ou de force majeure, entraîne la perte du droit à indemnisation.

Nous ne garantissons pas en complément des exclusions générales :

- **les frais médicaux, chirurgicaux générés par des maladies antérieures au jour du départ ou par des accidents non encore consolidés**
- **les frais engagés en France et dans un département d'outre-mer.**

Cette prestation n'est pas accordée aux souscripteurs d'un contrat longue durée.

ARTICLE 19 - ASSISTANCE MEDICALE DES ENFANTS RESTES AU DOMICILE

Nous nous tenons à la disposition de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou handicapés restés à votre domicile, et organisons en cas de maladie ou d'accident grave leur éventuel transport jusqu'au centre hospitalier le plus proche ou le plus adapté à leur état (la personne chargée de la garde de vos enfants devra être munie de votre autorisation écrite).

Nous prenons en charge le retour au domicile de vos enfants et vous informons régulièrement si vous avez laissé une adresse de voyage.

Cette prestation n'est pas accordée aux souscripteurs d'un contrat longue durée.

ARTICLE 20 – AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER

En cas de vol, perte d'argent ou de carte de crédit, et pour toute cause justifiée, nous vous faisons une avance sur place, contre la remise d'un chèque de caution ou, en cas d'impossibilité, contre une reconnaissance de dette, à concurrence du montant maximum fixé au tableau des garanties. Vous nous remboursez à votre retour.

Cette prestation n'est pas accordée aux souscripteurs d'un contrat longue durée.

ARTICLE 21 – AVANCE DE LA CAUTION PENALE A L'ETRANGER

Nous vous faisons l'avance à l'étranger, contre la remise d'un chèque de caution à concurrence du montant maximum fixé au tableau des garanties, de la caution pénale exigée pour garantir votre mise en liberté provisoire.

Cette somme ne constituant qu'une avance, nous vous demandons de signer une reconnaissance de dette en notre faveur, par laquelle vous vous engagez à nous restituer le montant de cette caution dans un délai de 30 jours.

ARTICLE 22 – HONORAIRES D'AVOCAT A L'ETRANGER

Nous vous remboursons les honoraires d'un avocat, à concurrence du montant fixé au tableau des garanties, si vous faites l'objet de poursuites judiciaires pour infraction involontaire à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez.

ARTICLE 23 – TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Nous transmettons vos messages urgents lorsque vous êtes dans l'impossibilité matérielle de les transmettre vous-même.

ARTICLE 24 – ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Nous assurons, dans la limite des disponibilités et compte tenu des restrictions administratives, l'acheminement des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, il vous est impossible de vous les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

Le coût de ces médicaments reste dans tous les cas à votre charge.

ARTICLE 25 – FRAIS DE SEJOUR NON EFFECTUE

Si vous faites l'objet d'un rapatriement organisé par nos soins, nous vous remboursons vos frais de séjour non effectué en hôtel ou en location et déjà réglés à un organisme agréé.

Ce remboursement s'effectue à concurrence du montant fixé au tableau des garanties, par personne rapatriée garantie par le contrat, à compter du jour du rapatriement jusqu'à la fin du séjour initial et avec un maximum de 21 jours.

En aucun cas, le remboursement ne peut être supérieur à vos débours. Tout remboursement se fait sur présentation de la facture originale des frais d'hébergement.

Nous ne prenons pas en charge les frais d'annulation de voyage souscrits avant le départ. Cette prestation n'est pas accordée aux souscripteurs d'un contrat longue durée.

ARTICLE 26 – AIDE MENAGERE SUITE A RAPATRIEMENT MEDICAL

En cas d'accident corporel garanti ayant donné lieu à un rapatriement médical organisé par nos soins et nécessitant une immobilisation à domicile, nous prenons en charge une aide-ménagère dans la limite fixée au tableau des garanties.

Cette prestation est réservée aux assurés se retrouvant seuls au domicile.

Cette prestation n'est pas accordée aux souscripteurs d'un contrat longue durée.

ARTICLE 27 – GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS OU DES PERSONNES HANDICAPEES

A la suite d'un rapatriement médical organisé par nos soins, si votre hospitalisation est supérieure à 5 jours, nous prenons en charge pendant 48 heures, la garde de vos enfants de moins de 15 ans ou des personnes handicapées vivant sous votre toit.

Cette prestation n'est pas accordée aux souscripteurs d'un contrat longue durée.

ARTICLE 28 – ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Nous intervenons lorsque vous êtes victime d'un traumatisme psychologique provoqué par :

- des dommages corporels causés par un tiers,
- une agression, un attentat ou un acte de terrorisme dont vous avez été victime.

Nous prenons en charge le coût de 2 consultations téléphoniques avec notre équipe de psychologues assistants destinés à vous apporter un soutien moral.

Les frais de téléphone sont également pris en charge.

Les prestations s'appliquent uniquement en France. Vous pouvez toutefois en bénéficier pour des sinistres survenus hors de France, dès votre retour.

Cette prestation n'est pas accordée aux souscripteurs d'un contrat longue durée.

ARTICLE 29 – RENSEIGNEMENTS PRATIQUES VOYAGES

Nous vous mettons en relation avec un chargé d'assistance pour rechercher et vous communiquer l'information utile dans le domaine du voyage (visas, vaccination, décalages horaires, etc...).

CHAPITRE III – ASSURANCE BAGAGES

Cette garantie s'applique dans le monde entier, hors de votre résidence principale et secondaire et pour tout déplacement à plus de 50 km du domicile déclaré au contrat.

Elle n'est pas accordée aux souscripteurs d'un contrat longue durée.

ARTICLE 30 – VOS GARANTIES

Nous vous remboursons vos bagages, objets et effets personnels en cas de :

- Vol,
- Perte de vos bagages pendant l'acheminement par une entreprise régulière de transport ou lors des transferts collectifs organisés par le voyageur ou ses prestataires directs ou indirects,
- Vol des bagages et des objets transportés dans le coffre d'un véhicule, à l'abri des regards extérieurs, dûment fermé et verrouillé à clé, et uniquement entre 7h00 et 22h00, heure locale du pays.
- Destruction totale ou partielle, y compris les dommages causés par les forces de la nature.

Le montant fixé au tableau des garanties constitue le remboursement maximum pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une franchise dont le montant est fixé au tableau des garanties est retenue par bénéficiaire et par dossier.

ARTICLE 31 – RETARD LIVRAISON DE BAGAGES

Nous vous remboursons, dans la limite du montant fixé au tableau des garanties, vos dépenses justifiées de première nécessité en cas de bagages égarés par l'entreprise de transport et non récupérés dans les 24 heures.

Cette prise en charge est étendue au frais de renouvellement de passeport, de carte d'identité et de permis de conduire perdus ou volés, avec vos bagages.

Nous n'intervenons pas lorsque les bagages ou les papiers d'identité sont égarés pendant le trajet retour (correspondance comprise).

ARTICLE 32 - INDEMNISATION DE VOS OBJETS DE VALEUR

Les objets de valeur sont remboursés à concurrence de 50 % maximum du montant de la garantie et seulement dans les conditions ci-après :

Les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures, montres, sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou portés sur vous.

Les matériels photographiques, cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les fourrures et les fusils de chasse sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés, utilisés, remis en consigne ou confiés à un transporteur.

ARTICLE 33 - CALCUL DE L'INDEMNITE

Vous serez indemnisé dans la limite du montant fixé au tableau des garanties sur la base de la valeur d'achat, vétusté déduite ou conformément à la cote Argus.

Nous renonçons à appliquer la règle proportionnelle prévue à l'article L 121.5 du Code des Assurances.

Si vous récupérez tout ou une partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, vous devez nous en aviser immédiatement.

Si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, nous vous indemnisons des manquants éventuels ou des détériorations qu'ils auraient éventuellement subies.

Si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, vous pouvez, dans un délai de 15 jours, décider de les conserver contre remboursement de l'indemnité reçue, sous déduction des détériorations éventuelles ou des manquants. Passé ce délai, vous serez considéré comme ayant opté pour le délaissement.

ARTICLE 34 - VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous êtes tenu de nous fournir, dans les meilleurs délais, toutes les preuves pouvant être raisonnablement exigées pour justifier votre réclamation et, tout particulièrement, sur l'existence et la valeur des bagages ainsi que sur l'importance de votre préjudice, et notamment :

En cas de vol :

- L'original du récépissé d'un dépôt de plainte émanant d'une autorité légale du pays où le sinistre s'est produit (Police, Gendarmerie, etc...),

En cas de destruction totale ou partielle et de perte par une entreprise de transport :

- Les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ont été égarés pendant la période où ils se trouvaient sous sa garde.

La non présentation de ces documents peut entraîner une réduction sur le montant du règlement correspondant à la somme devant nous revenir à titre de recours.

Vous ou vos ayants droit devez :

- nous aviser par écrit, dans les 10 jours où vous avez eu connaissance du sinistre. Le non-respect de ce délai, sauf cas fortuit, ou de force majeure, entraîne la perte du droit à obtenir une indemnisation si nous prouvons que ce retard nous a causé un préjudice,
- déclarer, spontanément, les garanties dont vous bénéficiez pour le même risque auprès d'autres assureurs,
- nous fournir tous renseignements et justificatifs originaux que nous vous réclamons.

ARTICLE 35 - LES EXCLUSIONS RELATIVES A L'ASSURANCE BAGAGES

Cette garantie ne s'applique pas :

- dans le cadre de vols ou pertes survenus à moins de 50 km du domicile déclaré au contrat,
- lorsque les bagages ne vous appartiennent pas, dans le cadre de l'option « Séjour Longue Durée ».

Nous ne garantissons pas :

- Les marchandises, les espèces, les cartes de crédit, les cartes à mémoire, les billets de transport, les titres de toute nature, les documents, livres, passeports, pièces d'identité, documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés personnelles, les vélos, remorques, caravanes et, d'une manière générale, les engins de transport,
- Les lunettes, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature,
- Le vol des objets et effets laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants, ainsi que les objets transportés sur un véhicule,
- Le vol commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions,
- Les dommages indirects tels que dépréciation, privation de jouissance, amende, taxe etc...,
- Les dommages consécutifs au camping, au caravanage
- Les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle ainsi que ceux résultant de la mouille et du coulage,
- Les dommages se produisant à l'occasion d'un déménagement,
- La perte (sauf pendant l'acheminement par une entreprise régulière de transport ou lors des transferts collectifs), l'oubli ou l'échange,
- Les instruments de musique, les objets d'art et les antiquités,
- Les matériels de sport de toute nature sauf lorsqu'ils sont confiés à une compagnie régulière de transport ou lors des transferts collectifs,
- Le vol commis dans un véhicule, sauf si vos bagages se trouvent à l'intérieur du coffre dûment fermé à clé entre 7 H 00 et 22 H 00.

CHAPITRE IV – EXCLUSIONS GENERALES

Nous ne garantissons pas les conséquences :

- des fautes intentionnelles ou dolosives, conformément à l'article L 113-1 du Code des Assurances,
- de tout acte conscient ou volontaire,
- de l'interruption volontaire de grossesse et ses suites éventuelles,
- de l'usage abusif d'alcool, de drogues ou de stupéfiants non ordonnés médicalement,
- de la participation à des manifestations politiques,
- de la participation à des paris, duels, crimes, rixes, sauf cas de légitime défense, des accidents ou maladies survenant à des enfants nouvellement adoptés ou en cours d'adoption lorsqu'ils se trouvent encore dans leur pays d'origine,
- des accidents résultant de la pratique, à titre professionnel, des sports suivants : alpinisme de haute montagne, bobsleigh, hockey sur glace, sports aériens, sports de combat, skeleton, spéléologie, sports mécaniques (auto, moto, tout véhicule à moteur, terrestre ou non, etc...),
- des accidents résultant de la participation, à titre professionnel, à toute compétition sportive officielle, match, concours et leurs essais préparatoires,
- des accidents résultant de la pratique d'un sport comportant la participation d'un animal, sauf l'équitation,
- de l'utilisation des engins de guerre et armes à feu, sauf celles utilisées pour la chasse,
- des dommages survenus lorsque vous vous trouvez sous la responsabilité de l'autorité militaire,
- des dommages occasionnés par les inondations, raz-de-marée, tremblements de terre, éruptions volcaniques, ou autres cataclysmes, sous réserve des dispositions de la loi du 13 Juillet 1982 relative aux catastrophes naturelles.

Nous ne prenons pas en charge les frais :

- dentaires (sauf les petits soins urgents), de prothèse et d'appareillage, d'optique, de cure thermale, de vaccination et de contraception,
- de restaurant et d'hôtel sauf les frais d'hôtel prévus avec notre accord,
- de recherche en montagne,
- de secours et de recherche en mer et dans le désert.

En cas de guerres civiles ou étrangères, d'émeutes ou de mouvements populaires, de grèves, de manifestations quelconques de radioactivité, nous mettons en œuvre tous les moyens possibles, mais ne pouvons être tenus pour responsables si nous ne pouvons délivrer nos prestations d'assistance.

En l'absence de justificatifs originaux nous ne pourrions effectuer de remboursement. Les prestations qui n'ont pas été demandées au cours du séjour ou que nous n'avons pas organisées, ne donnent droit à posteriori à aucun remboursement ni indemnité compensatrice.

CHAPITRE V – CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Dans les zones à risques, nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont nous disposons pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le contrat si l'espace aérien est ouvert et sécurisé, si nos médecins ont accès à la structure où vous êtes et dans la limite de l'accord donné par les autorités locales.

Cependant, nous ne pourrions être tenus pour responsable ni de la non-exécution, ni des retards provoqués :

- par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- par la mobilisation générale,
- par la réquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- par tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- par les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- par les cataclysmes naturels,
- par les effets de la radioactivité,
- par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

Dans les zones épidémiques, ne peuvent donner lieu à intervention :

- les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine,
- les états pathologiques résultant :
 - d'une maladie infectieuse contagieuse ou de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - d'une exposition à des substances chimiques type gaz de combat, incapacitants neurotoxiques, etc. ou à effets toxiques rémanents,
 - d'une contamination par radio nucléides.

En aucun cas nous ne pourrions nous substituer aux services de secours publics.

CHAPITRE VI – POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

- **A qui sont transmises vos données personnelles ?**

Vos données personnelles sont traitées par votre Assureur ou par le Groupe Covéa, auquel il appartient, responsables de traitement.

Vous trouverez les coordonnées de votre Assureur sur les documents contractuels et précontractuels qui vous ont été remis ou mis à votre disposition. Le Groupe Covéa est représenté par Covéa, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, RCS Paris 450 527 916, dont le siège social se situe 86-90 rue St Lazare 75009 Paris. Pour obtenir des informations sur le Groupe Covéa, vous pouvez consulter le site <https://www.covea.eu>.

Vos données personnelles peuvent être transmises aux personnels des responsables de traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance, experts, ainsi qu'aux personnes intéressées au contrat.

Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès de votre Délégué à la Protection des Données.

- **Pourquoi avons-nous besoin de traiter vos données personnelles ?**

1. Vos données personnelles sont traitées par votre Assureur et par le groupe Covéa afin de :

- conclure, gérer et exécuter les garanties de votre contrat d'assurance ;
- Réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ;
- conduire des actions de recherche et de développement ;
- mener des actions de prévention ;
- élaborer des statistiques et études actuarielles ;
- lutter contre la fraude à l'assurance ;
- mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- exécuter ses obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur

2. Ces traitements ont pour bases légales : l'intérêt légitime des responsables de traitement pour les finalités de prospection commerciale, de lutte contre la fraude à l'assurance, de recherche développement ainsi que d'actions de prévention ; et votre contrat pour les autres finalités citées, hors données de santé. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir vos données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

Les responsables de traitement ont pour intérêt légitime : leur développement commercial, le développement de nouvelles offres et de nouveaux services, et la maîtrise de leur sinistralité.

3. Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, votre Assureur peut, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, vous inscrire sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, afin de maîtriser nos coûts et protéger notre solvabilité. Avant toute inscription, une information individuelle préalable vous sera notifiée.

- **Quelle protection particulière pour vos données de santé ?**

Votre Assureur et le Groupe Covéa traitent des données personnelles relatives à votre santé aux fins de conclusion et gestion de votre contrat et/ou l'instruction et la gestion de votre sinistre. Ces données sont également utilisées à des fins de lutte contre la fraude à l'assurance.

Vos données de santé sont nécessaires à l'assureur pour évaluer les risques. En aucun cas vos données de santé ne seront utilisées à des fins de prospection commerciale.

Compte tenu de leur particulière sensibilité, le traitement de ces données de santé est soumis à l'obtention de votre consentement. Pour garantir la confidentialité de vos données de santé et le respect du secret médical, elles sont destinées exclusivement au service médical de l'assureur ainsi qu'au seul personnel spécifiquement formé à leur traitement par le service médical.

Vous avez la possibilité de ne pas donner votre consentement ou de le retirer à tout moment. En cas de refus ou de retrait de votre consentement, l'assureur ne pourra pas évaluer le risque. Par conséquent la conclusion de votre contrat ou l'instruction et la gestion de votre sinistre seront impossibles. Vous pouvez exercer votre droit de retrait auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

- FIDELIA Assistance, Direction Juridique, Protection des données, 26 quai Carnot – 92210 Saint-Cloud
- protectiondesdonnees@fidelia-assistance.fr

Dans le cadre de votre complémentaire de santé, la base légale du traitement de vos données de santé est la protection sociale. Conformément à la législation en vigueur, votre assureur n'exerce pas de sélection de risques à partir de vos données de santé.

- **Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?**

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat.

En l'absence de conclusion d'un contrat, vos données de santé sont conservées pendant 5 ans.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet.

En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, vos données personnelles sont conservées 5 ans.

- **Quels sont les droits dont vous disposez ?**

Vous disposez :

- d'un **droit d'accès**, qui vous permet d'obtenir :
 - la confirmation que des données vous concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
 - la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement vous concernant ;Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de notre part.
- d'un **droit de demander la portabilité** de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles que vous avez fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat.
- d'un **droit d'opposition**, qui vous permet de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de votre Assureur ou de ses partenaires, ou, pour des raisons tenant à votre situation particulière, de faire cesser le traitement de vos données à des fins de recherche et développement, de lutte contre la fraude et de prévention.
- d'un **droit de rectification** : il vous permet de faire rectifier une information vous concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il vous permet également de faire compléter des informations incomplètes vous concernant.
- d'un **droit d'effacement** : il vous permet d'obtenir l'effacement de vos données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où vos données ne seraient plus nécessaires au traitement.
- d'un **droit de limitation**, qui vous permet de limiter le traitement de vos données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :
 - en cas d'usage illicite de vos données ;
 - si vous contestez l'exactitude de celles-ci ;
 - s'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits.
- d'un **droit d'obtenir une intervention humaine** : votre Assureur peut avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion de votre contrat pour l'évaluation du risque. Dans ce cas, vous pouvez demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès de votre Délégué à la protection des données.

Vous pouvez exercer vos droits par courrier à l'adresse postale « protection des données personnelles » FIDELIA Assistance, Direction Juridique, 26 quai Carnot – 92210 Saint-Cloud ou par email à l'adresse protectiondesdonnees@fidelia-assistance.fr.

A l'appui de votre demande d'exercice des droits, il vous sera demandé de justifier de votre identité.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr. Dans ce cas, vous ne serez pas démarché par téléphone sauf si vous nous avez communiqué votre numéro de téléphone afin d'être recontacté ou sauf si vous êtes titulaire auprès de nous d'un contrat en vigueur.

Vous pouvez définir des directives générales auprès d'un tiers de confiance ou particulières auprès du responsable de traitement concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles après votre décès. Ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de vos données personnelles, vous avez la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL).

- **Comment contacter le Délégué à la Protection des Données ?**

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données en écrivant à l'adresse suivante électronique : deleguealaprotectiondesdonnees@covea.fr, ou par courrier : Délégué à la Protection des Données - 86-90 rue St Lazare 75009 Paris.