



Assurances Sans Frontières

LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.

ASSURANCES SANS FRONTIERES « ASSISTANCE VOYAGES ET DEPLACEMENTS » N° 000001855

CONDITIONS GENERALES D'ASSISTANCE

COMMENT CONTACTER GARANTIE ASSISTANCE

• Téléphone : de France :	09 77 40 69 18	24 heures sur 24, en indiquant le numéro de votre contrat :
de l'Étranger :	+33 9 77 40 69 18	
• Télécopie :	09 77 40 17 88	000001855

IMPORTANT : Pour que les prestations d'assistance soient acquises, **GARANTIE ASSISTANCE** doit avoir été prévenue (par téléphone ou télécopie) et avoir donné son accord préalable. Les prestations sont assurées et servies par **GARANTIE ASSISTANCE**, Société Anonyme au capital de 1 850 000 € - immatriculée sous le n° 312 517 493 RCS Nanterre, régie par le Code des Assurances et dont le siège social est situé 108 Bureaux de la Colline - 92210 SAINT-CLOUD.

1. DISPOSITIONS GENERALES

1.1 OBJET

Les présentes CONDITIONS GENERALES, ont pour objet de définir les garanties d'assistance accordées aux *bénéficiaires** désignés au paragraphe 1.2.

Le contrat liant l'adhérent* à **ASSURANCE SANS FRONTIERES** (ci-après **ASF**), SARL de courtage d'assurance, au capital de 45.000 euros dont le siège social est situé 500 boulevard Lord Brougham, Domaine de la Croix des Gardes à CANNES (06400), immatriculée sous le numéro 509 989 398 RCS CANNES et inscrite au Registre des Intermédiaires d'assurances sous le numéro 09 048 664, est constitué des présentes CONDITIONS GENERALES et du BULLETIN D'ADHESION renseigné et signé par l'adhérent*.

1.2 BENEFICIAIRES

Bénéficiaire des garanties dès lors qu'ils effectuent un *déplacement** dans l'Union Européenne :

- l'adhérent* au contrat s'il a souscrit pour son propre compte ;
- et/ou toute personne physique désignée par l'adhérent* et figurant sur le BULLETIN D'ADHESION.

En fonction de l'option souscrite, le domicile du bénéficiaire doit être établi dans l'un des pays suivants :

- **Option 1** : Algérie, Maroc, Tunisie, Libye, Egypte, Turquie, Syrie, Liban, Israël, Jordanie, Arabie Saoudite, Koweït, Emirats Arabes Unis, Yémen, Qatar, Oman, Bahreïn, Irak, Iran.
- **Option 2** : dans le monde entier (**hors pays en guerre civile ou étrangère - ou soumis à embargo par résolution de l'ONU**).

Par guerre civile, on entend :

Opposition armée de deux ou plusieurs parties appartenant à un même état dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologies différentes. 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.

Par guerre étrangère, on entend :

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 au bénéficiaire de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

1.3 VALIDITE TERRITORIALE

Les garanties sont acquises en cas de *maladie**, *d'accident** ou de décès du *bénéficiaire** survenu lors d'un *déplacement** effectué dans la zone territoriale suivante : Union européenne (pour les seuls territoires situés sur le continent européen).

1.4 PRISE D'EFFET – DUREE – FIN DES GARANTIES

- PRISE D'EFFET** : la date de prise d'effet des garanties est celle mentionnée dans le bulletin d'adhésion, sous réserve de l'encaissement effectif de la cotisation par **ASF** (ou toute personne formellement mandatée par **ASF** pour la perception de la cotisation). **La date de la prise d'effet ne peut être antérieure à la date d'adhésion.**



Assurances Sans Frontières

LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.

- b. **DUREE** : les garanties sont acquises pour toute la durée de validité mentionnée sur le bulletin d'adhésion, **sous réserve de la détention par le bénéficiaire* d'un visa en cours de validité au moment de la demande d'assistance, mais cessent de plein droit dans tous les cas, lorsque la durée totale du (ou des) déplacement(s)* réalisé(s) hors du pays d'origine*, sur une même période de 6 mois consécutifs, excède 90 jours.**
- c. **DELAÏ DE RENONCIATION**
- Par l'adhérent en cas d'exercice de la faculté de renonciation prévue par l'article L.112-9 du Code des Assurances en vertu duquel l'adhérent personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui souscrit dans ce cadre une affiliation, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quinze jours calendaires révolus à compter du jour de l'affiliation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités ;
 - Par l'adhérent en cas d'exercice de la faculté de renonciation prévue par l'article L.112-2-1 du Code des Assurances et L.121-20-8 du Code de la Consommation (commercialisation à distance) dans le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de l'affiliation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Le cas échéant, si l'adhérent a payé sa cotisation dans la période comprise entre la date d'adhésion et la date de résiliation, celle-ci lui sera remboursée déduction faite du prorata de cotisation correspondant à cette période ;
 - Par **ASF** en cas de non paiement de la cotisation : se reporter au 1.6.

L'exercice du droit de renonciation mentionné aux premier et second points entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

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

Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) (Nom et Prénom de l'adhérent), demeurant à (domicile principal), ai l'honneur de vous informer que je renonce à mon affiliation à la convention d'assistance n°000001855 (numéro d'affiliation), que j'ai contractée le (date).

(Si des cotisations ont été perçues) Je vous prie de me rembourser les cotisations versées, déduction faite de la cotisation imputable au prorata de la période de garantie.

(En cas de commercialisation à distance) Je m'engage, pour ma part, à rembourser le montant des prestations qui ont pu m'être versées.

A : (Indiquer le lieu)

Le : (Indiquez la date)

Signature.

La lettre recommandée doit être adressée à **ASF**, 500 boulevard Lord Brougham, Domaine de la croix des gardes, 06400 CANNES

Pendant toute la durée de validité de la convention d'assistance, les prestations sont acquises si l'événement motivant la demande d'assistance survient entre la date d'effet et la date de fin de l'adhésion. En cas de résiliation de cette convention d'assistance, **ASF** vous informera du changement de la société d'assistance chargée de garantir et fournir les prestations d'assistance équivalentes.

1.5 DEFINITIONS

Pour l'application de la présente convention, on entend par :

ACCIDENT : toute lésion corporelle provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une action extérieure au *bénéficiaire** survenue pendant le *déplacement** et nécessitant des soins d'urgence.

ADHERENT : toute personne physique qui a souscrit le présent contrat pour son propre compte et/ou pour le compte d'autrui domicilié et mentionné dans le bulletin d'adhésion.

BENEFICIAIRE : personne physique visée au paragraphe 1.2.

DEPLACEMENT : tout trajet, voyage ou séjour d'une durée inférieure ou égale à **90 jours consécutifs**, effectué à titre privé ou professionnel.

DOMICILE : la résidence principale et habituelle du *bénéficiaire** mentionnée comme tel dans le bulletin d'adhésion.

ETRANGER : pays de la zone territoriale mentionnée au paragraphe 1.3.

EVENEMENT : l'*accident**, la *maladie** ou le décès à l'origine de la demande d'assistance.

FRAIS MEDICAUX : les dépenses engagées par le *bénéficiaire**, du fait d'une *maladie** ou d'un *accident** survenu dans la zone territoriale mentionnée au paragraphe 1.3, en règlement d'actes thérapeutiques prescrits et pratiqués dans cette même zone géographique par une autorité médicale habilitée.

Sont assimilés à des *frais médicaux** :

- les frais de consultation,
- les frais chirurgicaux,



Assurances Sans Frontières

LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.

- les dépenses de soins dentaires (**uniquement en cas d'accident***),
 - les frais d'hospitalisation, de traitements pharmaceutiques et d'ambulance,
- sous réserve des cas d'exclusions générales exposés au paragraphe 3.

FRANCHISE : la part de frais restant à la charge du *bénéficiaire** lors d'un règlement effectué par ASF.

MALADIE : toute altération de la santé soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique), médicalement constatée, survenue pendant le *déplacement**, et nécessitant des soins d'urgence.

OBJETS DE VALEUR : fusils de chasse, équipements et matériels sportifs, bijoux, objets façonnés avec du matériel précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, matériels photographiques, cinématographiques, informatiques ou téléphoniques portables, d'enregistrement ou de production de son ou d'image ainsi que leurs accessoires.

PAYS D'ORIGINE : l'état d'adhésion aux présentes garanties et dans lequel est nécessairement situé le *domicile** du *bénéficiaire**.

TRANSPORT PUBLIC : tout transport de voyageurs effectué à titre onéreux par une compagnie régulière de transport ferroviaire, aérien, maritime ou routier (autocar par exemple) dont les horaires et liaisons sont réguliers et constatés par un titre de transport. .

NB : les termes ci-dessus sont signalés dans les garanties par un astérisque (*).

1.6 PAIEMENT DE LA COTISATION

La cotisation est payable en intégralité lors de l'adhésion et doit être versée à :

ASF
500 boulevard Lord Brougham
Domaine de la croix des gardes
06400 CANNES

L'encaissement effectif par ASF de la cotisation subordonne la prise d'effet des garanties.

A défaut de paiement de la cotisation dans les 10 jours suivants son échéance, **ASF** pourra indépendamment de son droit de poursuivre l'exécution de l'adhésion en justice, adresser à l'adhérent à son dernier domicile connu une lettre recommandée valant mise en demeure de payer.

Les garanties pourront être suspendues à l'issue d'un délai de 30 jours après l'envoi de cette lettre, et l'affiliation sera résiliée 10 jours après l'expiration du délai précité de 30 jours.

Les coûts d'établissement et d'envoi de la lettre de mise en demeure sont à la charge de l'adhérent ainsi que les frais de poursuite et de recouvrement dont la récupération est autorisée par la loi (art. L.113-3 du code des assurances).

1.7 MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

1.7.1. NECESSITE DE L'APPEL PREALABLE

Pour que les prestations d'assistance ci-après exposées soient acquises, **ASF** doit avoir été prévenue au préalable par téléphone ou par télécopie, avoir communiqué un numéro de dossier et exprimé son accord préalable.

Le *bénéficiaire** doit détenir un passeport et un visa en cours de validité : une copie de ces justificatifs sera transmise à **ASF** par le *bénéficiaire** au moment de la demande d'assistance.

L'organisation par le *bénéficiaire** ou par son entourage de l'une de ces prestations ne donne lieu à aucun remboursement de la part de **ASF** .

1.7.2. ENGAGEMENTS FINANCIERS

Sans préjudice des règles spécifiques ci-après exposées, toute demande de remboursement adressée par le *bénéficiaire** à **ASF** devra être accompagnée de toutes les factures originales et tous les justificatifs originaux correspondant à la demande.

1.7.2.1. CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE DES TITRES DE TRANSPORT

En cas de transport ou de rapatriement organisé et pris en charge par **ASF** en application de l'une des garanties d'assistance aux personnes prévues au contrat, le *bénéficiaire** consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

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

Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des titres de transport) par rapport au



Assurances Sans Frontières

LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.

prix du titre initial acquitté par le *bénéficiaire** pour son retour dans le *pays d'origine** seront pris en charge par ASF .

1.7.2.2. Conditions de prise en charge des frais médicaux*

Les *frais médicaux** engagés par le *bénéficiaire** sont pris en charge directement (à la suite d'un *accident**) ou remboursés (à l'occasion d'une *maladie**) à la double condition que le *bénéficiaire** :

- contacte ASF préalablement (cf. paragraphe 1.7.1.) à tout engagement de dépense ;
- communique les informations nécessaires au traitement de sa demande d'assistance, notamment : le numéro d'adhésion, le motif de sa demande d'assistance, les coordonnées du médecin ou de l'établissement hospitalier qui est en charge du suivi médical du *bénéficiaire**.

En outre, s'agissant spécifiquement des *frais médicaux** engagés à l'occasion d'une *maladie**, le *bénéficiaire** doit communiquer au médecin de ASF un compte-rendu médical mentionnant la *maladie** fondant la demande d'assistance.

Dès lors, nonobstant les règles exposées dans le paragraphe 1.7.3, le médecin d'ASF peut selon le cas médical soumettre :

- soit, exprimer un accord ou un refus de remboursement selon qu'il ressort du compte-rendu médical communiqué par le *bénéficiaire** que la *maladie** fondant la demande d'assistance est garantie ou non garantie ;
- soit, demander au *bénéficiaire** de se soumettre à un (des) examen(s) complémentaire(s) si le compte-rendu médical initial n'est pas suffisamment précis. La décision du médecin de ASF quant au caractère contractuel de la *maladie** du *bénéficiaire** et l'accord relatif au remboursement sont alors subordonnés à la réalisation de cet (ces) examen(s) complémentaire(s).

Lorsque ASF donne son accord de prise en charge, seuls les *frais médicaux** visés par cet accord sont remboursés au *bénéficiaire** sur présentation de tous les justificatifs nécessaires (les prescriptions médicales, les originaux des feuilles de soins, les originaux des factures d'honoraires des médecins, tout autre justificatif permettant de constater la dépense engagée).

La prise en charge de ASF est complémentaire des remboursements effectués par les organismes d'assurance maladie de base et complémentaires.

Enfin, ASF rembourse les *frais médicaux** engagés jusqu'à la date de rapatriement du *bénéficiaire** dans son *pays d'origine**.

1.7.2.3. CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE SPECIFIQUES A LA GARANTIE « PERTE, VOL OU DETERIORATION DE BAGAGES* »

La mise en œuvre par ASF de la garantie « ASSISTANCE EN CAS DE DETERIORATION, DE PERTE OU DE VOL DES BAGAGES* » est subordonnée au respect par le *bénéficiaire** des règles suivantes :

Dans tous les cas, le *bénéficiaire** doit :

- appeler ASF pour déclarer la survenance du sinistre (cf. paragraphe 1.7.1) ;
- confirmer par écrit la déclaration effectuée lors de l'appel, et ce dans les 15 jours ouvrables suivant la date du sinistre ;
- déclarer spontanément à ASF les garanties de même nature dont il bénéficie auprès d'autres compagnies d'assistance ou d'assurance ;
- joindre la liste des biens volés perdus ou endommagés et les factures originales ou toutes pièces justificatives de nature à prouver d'une part, que ces biens appartenaient personnellement au *bénéficiaire** et d'autre part, leurs valeur initiale et date d'achat ;
- transmettre les factures originales d'achat des biens de remplacement ou celles de réparation des biens endommagés ;
- En cas de vol* des bagages* : joindre la déclaration effectuée auprès de la compagnie de transport ainsi que le récépissé de la déclaration émis par cette compagnie et transmettre l'original du récépissé de dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police compétentes ;
- En cas de perte ou détérioration des bagages* par la compagnie de transport, le *bénéficiaire** doit également fournir : le constat de perte ou d'avarie délivré par le transporteur ainsi que les originaux des titres de transport et du titre d'enregistrement des bagages* ;

Le *bénéficiaire** s'engage à rembourser les sommes versées par ASF au titre de la garantie « ASSISTANCE EN CAS DE DETERIORATION, DE PERTE OU DE VOL DES BAGAGES* », dans le cas où les objets volés ou perdus lui seraient restitués après avoir été retrouvés.

1.7.3. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL

Dans tous les cas, la décision relative à l'assistance et le choix des moyens relèvent de la décision exclusive du médecin d'ASF après avoir recueilli, si nécessaire, l'avis du médecin traitant sur place et/ou celui du médecin de famille.

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



Assurances Sans Frontières

LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.

1.8 FRANCHISE

Une *franchise** de 80 EUR est applicable aux prestations prises en charge directement (en cas d'*accident**) ou remboursées (en cas de *maladie**) au titre de la garantie « ASSISTANCE FRAIS MEDICAUX* ».

1.9 EXONERATION DE RESPONSABILITE

ASF est responsable de la nature et de la qualité des prestations d'assistance fournies aux *bénéficiaires** des garanties. Toutefois :

- La responsabilité de ASF est écartée lorsque les retards ou défaillances dans l'exécution des garanties sont imputables à une cause étrangère, notamment, aux délais et/ou aux difficultés d'obtention de documents administratifs (visas d'entrée et de sortie de territoire, passeports, etc.) qui constituent des conditions essentielles et préalables, fixées par certains états, à la circulation et/ou au transport des personnes sur un territoire ou entre deux états donnés.
- La responsabilité de ASF ne pourra être recherchée lorsque le retard ou l'inexécution de la prestation d'assistance demandée par le *bénéficiaire** est consécutif (ve) aux insuffisances de disponibilités locales.
- ASF ne peut être tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient :
 - soit, de cas de force majeure,
 - soit, d'événements tels guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires émeutes ou grèves,
 - soit, des saisies ou contraintes par la force publique,
 - soit, des interdictions officielles,
 - soit, des actes de piraterie ou d'attentats,
 - soit, d'un enlèvement, d'une séquestration ou d'une prise d'otage,
 - soit, des tempêtes, ouragans ou catastrophes naturelles.

1.10 PRESCRIPTION

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

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.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires (citation en justice, commandement ou mesure d'exécution forcée) 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.

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.

1.11 SUBROGATION

ASF qui a fourni des prestations d'assistance est subrogée, jusqu'à concurrence du montant des prestations servies au bénéficiaire, dans les droits et actions du bénéficiaire contre les tiers qui ont causé l'événement ayant justifié la mise en œuvre des garanties d'assistance.

ASF peut être déchargée de tout ou partie de sa garantie envers l'assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'assuré, s'opérer en sa faveur.

1.12 LOI APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT

Les présentes conditions générales d'assistance sont régies par la loi française.

Toute action née à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des présentes conditions générales est soumise à la juridiction française compétente.

1.13 CONTROLE

GARANTIE ASSISTANCE et ASSURANCES SANS FRONTIERES sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 61 rue Taitbout, 75436 Paris cedex 09.

1.14 INFORMATIQUE ET LIBERTE



Assurances Sans Frontières

LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.

Les informations recueillies auprès du bénéficiaire lors de l'adhésion aux présentes conditions générales puis lors du traitement d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations garanties. En adhérant au contrat, le bénéficiaire consent à ce traitement informatique.

Dans ce cadre, le bénéficiaire est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises aux partenaires liés contractuellement à GARANTIE ASSISTANCE intervenant pour l'exécution des prestations d'assistance.

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 dite "informatique et libertés", modifiée par la loi n° 2004-801 du 06 août 2004, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit adresser sa demande à ASSURANCES SANS FRONTIERES (ASF) 500 boulevard Lord Brougham, Domaine de la Croix des Gardes à CANNES (06400), en joignant une copie (recto/verso) de sa pièce d'identité. Il peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

1.15 RECLAMATION

a. RECLAMATION PORTANT SUR LES CONDITIONS DE SOUSCRIPTION, DE GESTION OU DE RESILIATION DE L'ADHESION :

Le bénéficiaire peut adresser une réclamation à ASSURANCES SANS FRONTIERES (ASF), 500 boulevard Lord Brougham, Domaine de la Croix des Gardes à CANNES (06400), qui veillera à répondre dans les meilleurs délais (maximum sept jours).

Si le désaccord persiste, le bénéficiaire peut procéder comme indiqué au c.

b. RECLAMATION CONCERNANT LE TRAITEMENT DU SINISTRE :

Toute réclamation portant sur le traitement du sinistre (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) doit être formulée dans un premier temps auprès du service d'assistance chargé de traiter la demande de prestation soit par téléphone au 09 77 40 69 18, soit à operations@garantieassistance.fr qui veillera à répondre dans les meilleurs délais (maximum 7 jours).

Si le désaccord persiste, le bénéficiaire peut procéder comme indiqué au c.

c. SI LA REPONSE APPOREE A LA RECLAMATION NE SATISFAIT PAS L'ASSURE :

Le bénéficiaire peut adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante : GARANTIE ASSISTANCE - Service Qualité, 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD ou qualite@garantieassistance.fr.

Une réponse sera alors formulée dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception du courrier de réclamation.

Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, G.A. enverra un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse. Ce courrier d'accusé de réception sera envoyé dans un délai de sept (7) jours ouvrables qui suivent la réception de la réclamation.

Si aucune solution n'est trouvée à l'issue de l'examen du courrier de réclamation, l'Assuré ou le Bénéficiaire pourra faire appel au Médiateur compétent pour G.A., personnalité indépendante, en demandant sa saisine. Ce recours est gratuit. Le Service Qualité de G.A. communiquera alors l'adresse du Médiateur, à l'Adhérent ou au Bénéficiaire, sur simple demande.

Le Médiateur formulera un avis dans les deux (2) mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laisse la liberté pour le Participant ou le Bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

2. GARANTIES ACCORDEES

2.1. EN CAS DE MALADIE* OU D'ACCIDENT* SURVENANT LORS D'UN DEPLACEMENT*

2.1.1. RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE DU BENEFICIAIRE

Après s'être entretenu avec le médecin traitant de l'état de santé du *bénéficiaire** et des impératifs d'ordre médical correspondants, le médecin de **ASF** décide de la mise en œuvre de tous les moyens appropriés. L'assistance médicale pourra prendre l'une des formes suivantes : transfert du *bénéficiaire** dans un établissement médicalisé adapté, envoi d'un médecin sur place, rapatriement au *domicile** ou transport au *domicile**. **Cette liste n'est pas exhaustive et les choix concernant les modalités de cette assistance médicale relèvent en tout état de cause de l'appréciation souveraine du médecin de ASF.**

ASF ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Les modalités de l'assistance médicale sont décidées par le médecin de **ASF** dans les conditions prévues au paragraphe 1.7.3.

2.1.2. FRAIS MEDICAUX*



Assurances Sans Frontières

LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.

Si le *bénéficiaire** est *malade** ou victime d'un *accident** lors d'un *déplacement**, **ASF** procède à la prise en charge directe (en cas d'*accident**) ou au remboursement (en cas de *maladie**) des *frais médicaux** engagés par le *bénéficiaire**, **sous réserve du respect par le *bénéficiaire** des règles exposées au paragraphe 1.7.2.2.**

La prise en charge directe (en cas d'*accident**) ou le remboursement (en cas de *maladie**) des *frais médicaux**, après application de la *franchise** prévue au paragraphe 1.8, est limité à 30 000 EUR TTC par *bénéficiaire** et par événement.

Par dérogation à l'alinéa précédent, la prise en charge des dépenses de soins dentaires d'urgence, après application de la *franchise** prévue au paragraphe 1.8, est limité à 150 EUR TTC par an. **Rappel** : seules les dépenses de soins dentaires d'urgence consécutifs à un *accident** sont pris en charge.

2.1.3. PRESENCE AUPRES DU BENEFICIAIRE

Lorsque son état de santé empêche son rapatriement et si le *bénéficiaire** est hospitalisé pour une durée d'au moins **7 jours** (personne ne se trouvant avec lui sur place), **ASF** met à la disposition d'un membre de la famille ou d'une personne désignée par lui, un billet aller-retour d'avion classe économique au départ du *pays d'origine** pour se rendre à son chevet.

2.1.4. FRAIS DE PROLONGATION DE SEJOUR

Si le *bénéficiaire** ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue pour cause de *maladie** ou d'*accident**, **ASF** organise et prend en charge, s'il y a lieu, ses frais de prolongation de séjour à l'hôtel à **concurrence de 420 EUR TTC avec un maximum de 7 jours.**

2.2. RETOUR DES ENFANTS BENEFICIAIRES DE MOINS DE 15 ANS DANS LE PAYS D'ORIGINE*

Si, du fait de sa *maladie** ou de son *accident**, le *bénéficiaire** se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants *bénéficiaires** de moins de 15 ans voyageant avec lui, **ASF** met à disposition d'un accompagnateur (désigné par le *bénéficiaire**) et prend en charge un **billet aller et retour de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique**, pour les ramener au *domicile**.

Les frais de transport éventuels, pour retour au *domicile** des enfants *bénéficiaires** de moins de 15 ans, sont pris en charge dans les conditions du paragraphe 1.7.2.1.

2.3. EN CAS DE DECES

2.3.1. RAPATRIEMENT DU CORPS EN CAS DE DECES

Si le *bénéficiaire** décède lors d'un *déplacement**, **ASF** organise et prend en charge le transport du corps du *bénéficiaire** jusqu'à l'aéroport international le plus proche du *domicile**.

ASF prend également en charge le coût du cercueil (modèle de base) nécessaire pour le transport du corps ainsi que les frais annexes rendus nécessaires par la législation en vigueur (soins de préparation, aménagements spécifiques au transport du corps par exemple).

Tous les autres frais annexes (frais de cérémonie, d'inhumation ou de crémation, convois locaux, accessoires, etc.) restent à la charge de la famille du *bénéficiaire.**

2.3.2. RETOUR DES ENFANTS BENEFICIAIRES DE MOINS DE 15 ANS DANS LEUR PAYS D'ORIGINE*.

En cas de rapatriement du corps du *bénéficiaire** décédé dans son *pays d'origine**, **ASF** met à la disposition d'un accompagnateur et prend en charge un **billet aller et retour de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique** pour, le cas échéant, ramener dans le *pays d'origine** les enfants de moins de 15 ans qui accompagnaient le *bénéficiaire** lors du *déplacement** interrompu suite au décès.

Les frais de transport éventuels, pour retour au *pays d'origine des enfants *bénéficiaires** de moins de 15 ans, sont pris en charge dans les conditions du paragraphe 1.7.2.1.**

2.3.3. RETOUR EN CAS DE DECES D'UN PARENT PROCHE PAR ACCIDENT

Si le *bénéficiaire* doit retourner dans le pays du domicile afin d'assister aux obsèques d'un parent proche, **ASF ASSISTANCE met à sa disposition et prend en charge un billet d'avion classe touriste et/ou de train 1^{ère} classe, pour se rendre du pays de séjour jusqu'au pays du domicile.**

Dans le cas où ce retour prématuré rendrait impossible le retour des autres *bénéficiaires* voyageant avec lui, par les moyens initialement prévus, **ASF ASSISTANCE met à la disposition du *bénéficiaire* et prend en charge un billet d'avion classe économique ou de train 1^{ère} classe**, afin de permettre son retour jusqu'au lieu où il séjournait avant son retour prématuré.

2.4. ASSISTANCE JURIDIQUE ET PRATIQUE A L'ETRANGER*



Assurances Sans Frontières

LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.

Cette assistance s'applique lorsque le *bénéficiaire** est poursuivi, par les autorités judiciaires, pour infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve (impérativement l'un des pays visés au paragraphe 1.3).

2.4.1. HONORAIRES D'AVOCAT

ASF met un avocat à la disposition du *bénéficiaire** et lui règle directement ses honoraires **jusqu'à concurrence de 3 000 EUR TTC.**

2.4.2. CAUTION PENALE

ASF fait au *bénéficiaire**, si besoin est, contre dépôt d'un chèque certifié, d'un chèque de banque ou d'un virement bancaire, l'avance de la caution pénale exigée par les autorités locales pour éviter ou faire cesser l'incarcération, **dans la limite de 15 000 EUR TTC. Cette avance est remboursable dans un délai de trois mois au plus à compter du jour du versement.**

Si la caution lui est restituée par les autorités locales avant l'expiration de ce délai, le *bénéficiaire** rembourse immédiatement l'avance reçue.

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

2.4.3. ASSISTANCE TRANSMISSION DE MESSAGES

Si, exceptionnellement, le *bénéficiaire** se trouve dans l'impossibilité de contacter une personne résidant dans le *pays d'origine**, ASF transmet un message à titre privé à la personne désignée, et ce dans les plus brefs délais.

Toutefois, ASF se réserve le droit de refuser la mise en œuvre de cette garantie si le contenu du message constitue une atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs.

2.5. ASSISTANCE PERTE, VOL OU DETERIORATION DE BAGAGES*

La présente garantie prend effet dès l'enregistrement des bagages* du *bénéficiaire** auprès de la compagnie de transport public*. Elle cesse à la livraison des bagages* au lieu de destination figurant sur le titre de transport du *bénéficiaire**.

Au titre de cette garantie, ASF indemnise le *bénéficiaire** **dans la limite de 1 000 EUR TTC par sinistre** en cas de perte, vol* ou détérioration totale ou partielle des bagages* du *bénéficiaire** survenu à l'occasion de leur acheminement par une entreprise de transport public* ou lors des transferts organisés par le voyageur.

Il est convenu que les pertes, vols ou détérioration d'un montant inférieur à 50 EUR ne font l'objet d'aucun remboursement.

Dans tous les cas, l'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature déduction faite de la vétusté et ne peut pas excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.

Les *objets de valeur** ne sont garantis **qu'à concurrence de 500 EUR TTC maximum par sinistre.**

ASF intervient après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser la compagnie de transport public* sans pouvoir dépasser le montant maximum de **1 000 EUR TTC par sinistre.**

Si les objets volés ou perdus sont retrouvés et sont restitués au *bénéficiaire, celui-ci s'engage à en aviser ASF et à restituer à cette dernière, les indemnités déjà versées au titre du présent contrat.**

Exclusions relatives à l'assistance PERTE, VOL OU DETERIORATION DE BAGAGES*

Ne sont jamais garantis :

- Les actes intentionnels et leurs conséquences ;
- les détériorations consécutives à la vétusté, à l'usure normale, au vice propre du bien endommagé;
- les pertes, oublis et détériorations de bagages dues à la négligence, à l'imprudence, au défaut de surveillance (toutes les fois où le *bénéficiaire* conserve la garde de ses bagages) ou au fait volontaire du *bénéficiaire* ;
- les matériels de sport, les bicyclettes, les armes et équipement de chasse,
- les lunettes et les lentilles de contact,
- les prothèses et appareils médicaux,
- les espèces, devises, cartes de crédit, les titres de transport, titres mobiliers (actions, bons du trésor, coupons), les chéquiers,
- les objets de collections, les manuscrits, les tableaux et toutes les œuvres d'art quel qu'en soit le support, les pièces d'antiquité, les instruments de musiques,
- les documents et matériels professionnels du *bénéficiaire* ou de son employeur, les ordinateurs portables ainsi que leurs accessoires et périphériques;
- les téléphones mobiles,
- les places de concert musicaux et tous billets de location d'une place de spectacle ou d'une manifestation sportive,



Assurances Sans Frontières

LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.

- les pertes de cartes d'identité, passeports, visas, permis de conduire;
- les animaux,
- les vols de bagages* commis par un membre de la famille du bénéficiaire* ou un salarié de l'entreprise qui emploie le bénéficiaire;
- les documents enregistrés sur tous supports, les documents et valeurs en papier de toutes sortes,
- tous matériels à caractère professionnel,
- les clés, les vélos,
- le vol de bagages* laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants, ainsi que les objets transportés sur ou à l'intérieur d'un véhicule, sauf lorsqu'ils se trouvent sous la responsabilité d'une compagnie de transport public*.
- le vol commis par le personnel du bénéficiaire*, dans l'exercice de ses fonctions.
- les dommages indirects tels que dépréciation, privation de jouissance.
- les dommages et vols consécutifs ou portant sur du matériel de camping ou caravaning.
- les dommages résultant de la mouille et du coulage.
- les dommages se produisant à l'occasion d'un déménagement.
- l'oubli, l'échange ou la perte sauf si elle est le fait d'une compagnie de transport public*.
- les matériels de sport de toute nature autres que ceux visés dans la définition « Objets de valeur », sauf lorsqu'ils sont confiés à une compagnie régulière de transport public* ou lors des transferts collectifs.
- les dommages dus à l'influence de la température ou de la lumière, à la combustion spontanée, au coulage de tous liquides ou produits faisant partie des bagages* assurés.
- les dommages causés par les rongeurs, les insectes et la vermine, les accidents de fumeurs.
- la mauvaise manipulation de la chose du fait du bénéficiaire* ou de toute autre personne.
- le mauvais conditionnement ou la défectuosité de l'emballage.
- les dommages résultant de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative.

3. EXCLUSIONS

Sont exclus du champ de la garantie :

- 3.1 les *frais médicaux** engagés dans le *pays d'origine** ;
- 3.2 les conséquences de maladies ou blessures 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 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- 3.3 les maladies en cours de traitement au début du *déplacement** dont l'origine est antérieure à la date d'adhésion du contrat et toute dépense liée à ces *maladies** et leurs conséquences ;
- 3.4 les maladies mentales ;
- 3.5 les dépenses relatives au Syndrome Immunodéficient Acquis et ses conséquences médicales ;
- 3.6 les états pathologiques faisant suite à une Interruption Volontaire de Grossesse ou une Procréation Médicalement Assistée,
- 3.7 les hospitalisations prévues ou répétitives pour une même cause médicale,
- 3.8 toute intervention médicale volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique notamment),
- 3.9 les frais engagés par le *bénéficiaire** pour suivre un traitement prescrit par des professionnels non reconnus par les autorités sanitaires de l'état dans lequel ce traitement a été prescrit et/ou suivi,
- 3.10 les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas le *bénéficiaire** de poursuivre son *déplacement**,
- 3.11 les convalescences et affections en cours de traitement et/ou non encore totalement guéries au moment du *déplacement**,
- 3.12 les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ, et leurs conséquences (accouchement compris) et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 32^{ème} semaine, et leurs conséquences (accouchement compris),
- 3.13 les frais d'appareils médicaux, implants, et prothèses (dentaires notamment),
- 3.14 les frais d'optique (lunettes ou verres de contact notamment),
- 3.15 les frais de cure thermale, de rééducation, de kinésithérapie, de chiropraxie,
- 3.16 les frais de séjour en maison de repos et en centre de réadaptation fonctionnelle,
- 3.17 les *frais médicaux** ou paramédicaux et l'achat de produits qui ne sont pas mentionnés dans la Nomenclature Générale des Actes Professionnels, la Nomenclature des Actes de Biologie Médicale et la Classification Commune des Actes Médicaux,
- 3.18 les vaccins et frais de vaccination,



Assurances Sans Frontières
LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.

- 3.19 les visites ou consultations médicales de diagnostic, de contrôle ou de traitement et les frais y afférents,
- 3.20 les voyages entrepris à des fins de diagnostic et/ou de traitement,
- 3.21 les conséquences civiles et/ou pénales d'actes intentionnels commis par le *bénéficiaire** en violation de la législation en vigueur dans l'un des pays visés au paragraphe 1.3,
- 3.22 les tentatives de suicide ou suicide du *bénéficiaire**,
- 3.23 les conséquences d'actes d'auto-mutilation volontaire,
- 3.24 les frais non justifiés par des factures originales,
- 3.25 les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement ou de l'absorption d'alcool,
- 3.26 les événements survenus du fait de la participation du *bénéficiaire** en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes, ou à leurs essais préparatoires,
- 3.27 les conséquences d'un conflit armé (guerre étrangère ou civile), d'une émeute,
- 3.28 les conséquences de la participation volontaire du *bénéficiaire** à un acte de terrorisme ou de sabotage,
- 3.29 les conséquences de la participation volontaire du *bénéficiaire** à un crime ou à un délit,
- 3.30 les conséquences de la participation volontaire du *bénéficiaire** à une rixe, un pari ou un défi,
- 3.31 les conséquences :
 - a) des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - b) de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - c) de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - d) de l'exposition à des agents incapacitants,
 - e) de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où le *bénéficiaire** se trouve lors de son *déplacement**,
- 3.32 Les dommages ou aggravation des dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire.



Assurances Sans Frontières
LA SANTE
LA SECURITE
..Où que vous soyez.



GARANTIE ASSISTANCE
Société Anonyme au capital de 1 850 000 €
312 517 493 RCS NANTERRE
Siège social : 108 Bureaux de la Colline,
92210 SAINT-CLOUD
Entreprise régie par le Code des Assurances