

Groupe Ouvert Tokio Marine HCC

No. Assistance : FR010599TT

Conditions Générales

Garanties d'Assistance
Voyage



assur-travel



TOKIO MARINE
HCC

LES CONDITIONS GENERALES EN ASSISTANCE/RAPATRIEMENT CONTRAT TOKIO MARINE HCC N° FR010599TT	
ASSISTANCE RAPATRIEMENT – FRAIS MEDICAUX (MONDE ENTIER)	
<p>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Téléconsultation avant départ • Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) • Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés • Présence Hospitalisation • Accompagnement des enfants • Chauffeur de remplacement • Prolongation de séjour • Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille • Retour impossible en cas d'épidémie • Frais hôteliers suite à retour impossible • Frais hôteliers suite à mise en quarantaine • Soutien psychologique suite mise en quarantaine <p>FRAIX MEDICAUX</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remboursement complémentaire des frais médicaux (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) Zone 1 (Europe et Pays méditerranéens) Zone 2 (Reste du monde) Franchise Frais médicaux • Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger Zone 1 (Europe et Pays méditerranéens) Zone 2 (Reste du monde) • Frais dentaires d'Urgence <p>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transport de corps • Frais de cercueil ou d'urne • Reconnaissance de corps • Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré • Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille <p>ASSISTANCE VOYAGE <i>Avant le voyage</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations Voyage <p><i>Pendant le voyage</i></p>	<p>1 appel Frais réels</p> <p>Billet Retour + frais de taxi</p> <p>Billet Aller/Retour et Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 10 nuits</p> <p>Billet Aller/Retour ou hôtesse Billet ou chauffeur Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 4 nuits Billet Retour + frais de taxi</p> <p>1 000 € Max par personne et 50 000 € Max par groupe Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits 6 entretiens par événement</p> <p>75 000 €/personne 150 000 €/personne 30 €/personne</p> <p>75 000 €/personne 150 000 €/personne</p> <p>300 €/personne</p> <p>Frais réels 1500 € Billet Aller/retour et Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 2 nuits</p> <p>Billet Retour + frais de taxi</p> <p>Billet Retour + frais de taxi</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Avance de la caution pénale à l'étranger • Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger • Retour anticipé en cas de sinistre au domicile • Frais de recherche et de secours en mer et en montagne • Secours sur pistes balisées • Transmission de messages • Envoi de médicaments • Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement 	<p>10 000 €</p> <p>5 000 €</p> <p>Billet Retour + Frais de taxi</p> <p>30 000 €</p> <p>Frais réels Frais d'envoi Frais d'envoi</p> <p>Avance de fonds 2 300 €</p>
<p><u>Dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aide-ménagère • Livraison de courses ménagères • Soutien psychologique suite à rapatriement • Prise en charge d'un forfait téléphonique local • Valise de secours 	<p>15 heures réparties sur 4 semaines</p> <p>15 jours maximum et 1 livraison par semaine</p> <p>6 entretiens par événement</p> <p>Jusqu'à 80 €</p> <p>100 € Max par personne et 350 € Max par famille</p>

DEFINITIONS

- **Accident**

Toute lésion corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident

- **Assuré**

La ou les personnes physiques nominativement désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles porte la garantie.

Les accompagnants doivent être eux-aussi désignés (nom et prénom) pour bénéficier des garanties.

- **Assisteur :**

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE, Qui porte le risque.

Les prestations d'assistance sont gérées par MUTUAIDE ASSISTANCE (entreprise gérée par le Code des Assurances), sise 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy-le-Grand Cedex

- **Bénéficiaire**

La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles portent la garantie.

- **Couverture géographique**

Monde entier, sans franchise kilométrique (sauf convention contraire fixée aux Conditions Particulières).

- **Domicile**

Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal dans l'Espace Economique Européen (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion.

- **Domages corporels**

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.

- **Epidémie**

Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

- **Franchise**

Partie de l'indemnité restant à la charge du bénéficiaire.

- **Maladie**

Altération de santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge.

Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital.

- **Membres de la famille**

Par membre de la famille, on entend, le conjoint ou concubin vivant sous le même toit, un enfant, un frère ou une sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents, les petits-enfants, les beaux-frères et belles-sœurs.

- **Pandémie**

Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

- **Quarantaine**

Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

- **Champ d'Application**

Vie privée

- **Validité dans le temps**

Le produit d'assistance est valable pour une durée maximale de 90 jours.

1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE ET FRAIS MEDICAUX

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et éventuellement la famille de l'Assuré.

TELECONSULTATION AVANT DEPART en cas d'épidémie ou de pandémie

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7. Les informations concernent les domaines suivants.

Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.

Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Rapatriement ou transport sanitaire

Si l'état de L'ASSURE nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge :

- soit le transport vers un centre régional hospitalier ou dans un pays susceptible d'assurer les soins
- soit le rapatriement au Domicile de l'Assuré s'il n'existe pas de centre médical adapté plus proche.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué, sous surveillance médicale si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants : avion sanitaire, avion des lignes régulières, train, wagon-lit, bateau, ambulance.

Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée ne serait pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile de l'ASSURE.

Si l'hospitalisation n'a pu se faire dans un établissement proche du domicile, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge, lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, le transport de cet hôpital au domicile.

Retour des membres de de la famille ou de 2 accompagnants assurés

Nous avons organisé votre rapatriement médical. Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille ou de deux personnes assurées vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes par les moyens appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base de billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe tourisme et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

Présence Hospitalisation

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge à concurrence de 80 Euros par jour avec une prise en charge maximum de 10 nuits, le séjour à l'hôtel d'une personne qui reste au chevet de l'ASSURE hospitalisé, dont l'état ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat.

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE prend également en charge le retour en France métropolitaine de cette personne (où à son pays de Domicile) si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation doit dépasser sept jours, et si personne ne reste au chevet de l'ASSURE, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE prend en charge les frais de transport Aller/Retour, au départ de la France métropolitaine (en train 1^{ère} classe ou en avion classe économique) d'une personne désignée par l'ASSURE. TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise également le séjour à l'hôtel de cette personne à hauteur de 80 Euros par jour avec une prise en charge maximum de 10 nuits.

Accompagnement des enfants

Vous êtes malade ou blessé et dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec vous.

Pour les accompagner lors de leur retour au domicile, nous organisons et prenons en charge le voyage aller / retour pour une personne de votre choix, depuis le pays de votre domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe tourisme.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par une hôtesse mise à disposition par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Les titres de transport des enfants restent à votre charge.

Chauffeur de remplacement

Cette garantie n'est valable qu'en France et en Europe occidentale.

Vous avez été rapatrié par nos soins ou votre état de santé ne vous permet pas de conduire votre véhicule, et aucun passager n'est en mesure de le ramener. Nous organisons et prenons en charge :

- Soit, la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule et les passagers à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct, à la condition que l'état de votre véhicule soit conforme aux normes du contrôle technique.
- Soit, le transport d'une personne désignée par vous et résidant en France métropolitaine, ou Principauté de Monaco, pour aller récupérer le véhicule et les passagers, sur la base du tarif d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

Les frais de retour du véhicule (péages, carburant, stationnement et autres) ainsi que les éventuels frais d'hôtel et de restauration restent à votre charge.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre véhicule est en parfait état de marche, est conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et prenons en charge, dans ce cas, un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme pour vous permettre, une fois guéri, d'aller rechercher votre véhicule.

Dans tous les cas, les frais de carburant, de péage, de stationnement pour le retour du véhicule restent à votre charge.

Prolongation de séjour

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour. Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire pour rester à votre chevet, à concurrence de **80 € TTC** par jour, pendant 4 jours maximum. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Présence Hospitalisation ».

Retour anticipé

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage en cas d'accident ou maladie imprévisible et grave affectant un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct), TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge, après accord du médecin de TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE, le transport Retour (en train 1ère classe ou en avion classe économique) et les frais de taxi de l'ASSURE afin de lui permettre de venir au chevet du proche, en France métropolitaine où au pays du Domicile de l'Assuré.

Retour impossible en cas d'épidémie ou de pandémie :

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Nous organisons et prenons en charge, votre rapatriement au domicile, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

Frais hôteliers suite à mise en quarantaine :

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Soutien psychologique suite à mise en quarantaine :

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)

Le remboursement couvre les frais définis ci-dessous, sous réserve qu'ils concernent des soins reçus hors du pays de domicile de l'ASSURE, à la suite d'une maladie à caractère imprévisible, ou d'un accident, survenu à l'étranger.

La compagnie rembourse le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à la charge de l'ASSURE, **après remboursement effectué par la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il serait affilié**, et ce à concurrence de la somme indiquée au tableau de garantie, pour la durée du contrat.

**Une franchise de 30 € est appliquée dans tous les cas.
Les plafonds de garanties sont précisés dans le tableau des garanties.**

L'ASSURE, ou ses ayants droit, s'engage(nt) à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et à transmettre les documents suivants :

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

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

- 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.
- Frais d'hospitalisation par décision médicale.
- Urgence dentaire dans la limite de 300 €/personne (pas d'application de franchise sur ce poste)
- Frais de test PCR, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif.

La prise en charge des frais médicaux, cesse à dater du jour où TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE et/ou MUTUAIDE ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré en France métropolitaine ou dans le pays où il a son domicile.

Avance sur frais d'hospitalisation l'étranger (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)

Dès lors que l'Assuré se trouve hospitalisé, il peut être procédé à l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite du montant garanti indiqué au tableau des garanties, sous réserve des conditions suivantes :

- que les soins soient prescrits en accord avec les médecins de TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE et/ou MUTUAIDE, et
- que l'ASSURE soit jugé intransportable, par décision de ces mêmes médecins.

**Aucune avance n'est accordée à dater du jour où le rapatriement est possible.
Dans tous les cas, l'ASSURE s'engage à rembourser cette avance au plus tard trente jours après réception de la facture.**

2. ASSISTANCE EN CAS DE DECES

Transport de corps

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps de l'ASSURE depuis le lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré.

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE prend en charge les frais annexes nécessaires au transport du corps, dont le coût d'un cercueil ou le coût de l'urne. La garantie s'exerce à hauteur de 1 500 € TTC maximum.

Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine sont à la charge des familles.

Lorsqu'il y a inhumation provisoire, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport du corps de l'Assuré jusqu'au lieu d'inhumation définitive en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré, après expiration des délais légaux d'exhumation.

Retour des membres de la famille

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport retour (en train 1ère classe ou en avion classe économique et les frais de taxi) en France métropolitaine (ou au pays de Domicile de l'Assuré) jusqu'au lieu d'inhumation, des autres ASSURES se trouvant sur place s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

Reconnaissance de corps et formalités administratives

Dans le cas où des raisons administratives imposeraient une inhumation provisoire ou définitive sur place, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport aller et retour (en train 1ère classe ou en avion classe économique) d'un membre de la famille pour se rendre de son domicile en France métropolitaine (ou dans un autre pays où résidait l'Assuré), jusqu'au lieu d'inhumation, ainsi que son séjour à l'hôtel.

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit avec un maximum de 2 nuits.

Retour prématuré en cas de décès d'un membre de la famille

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage afin d'assister aux obsèques d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct, frère, sœur), TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport (en train 1ère classe ou en avion classe économique et les frais de taxi) de l'ASSURE depuis le lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou dans un autre pays si l'Assuré y a élu son Domicile.

3. ASSISTANCE VOYAGE

Avant le voyage

CONSEILS VIE QUOTIDIENNE

Du lundi au vendredi, de 9h00 à 21h00 (sauf jours fériés), sur simple appel téléphonique, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE communique à l'ASSURE les renseignements qui lui sont nécessaires dans les domaines suivants:

- Aéroports
- Compagnies aériennes
- Trains du monde
- Données économiques du pays visité
- Informations administratives
- Ambassades
- Visas
- Formalités police / douane
- Décalage horaire
- Téléphone
- Presse internationale
- Monnaie
- Change des devises
- Restaurants
- Locations de voitures
- Permis international
- Climat, météo
- Santé, hygiène
- Vaccination.

Pendant le voyage

AVANCE DE LA CAUTION PENALE ET PAIEMENT DES FRAIS D'AVOCAT

Cette garantie est acquise uniquement en dehors du pays de domicile de l'ASSURE.

Si en cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve, l'ASSURE est astreint au versement d'une caution pénale, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE en fait l'avance à concurrence de 10.000 Euros.

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE règle les honoraires d'avocat des représentants judiciaires auxquels l'ASSURE pourrait faire appel à concurrence de 5.000 Euros.

L'ASSURE s'engage à rembourser l'avance faite au titre de la caution pénale dans un délai de trente jours à compter de la restitution de cette dernière par les autorités.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans le pays d'origine de l'ASSURE, par suite de faits survenus à l'étranger.

Les infractions intentionnelles n'ouvrent pas droit aux prestations « Avance de caution pénale » et « Paiement des honoraires d'avocat ».

RETOUR ANTICIPE

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage en cas de dommages matériels importants survenus à son domicile, détruit à plus de 50 % et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE organise et prend en charge le transport (en train 1ère classe ou en avion classe économique + frais de taxi) de l'ASSURE afin de lui permettre de regagner son domicile.

FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE

Nous prenons en charge, à hauteur de **30 000 € TTC** par évènement, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de recherche et de secours en mer et en montagne nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche

SECOURS SUR PISTES BALISEES

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident sans limitation de montant. Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge.

Toutefois, pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'évènement avant la fin du séjour, de la station même.

TRANSMISSION DE MESSAGES

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE transmet les messages de caractère privé, destinés à l'ASSURE lorsqu'il ne peut être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation ou laissés par lui à l'attention d'un membre de sa famille.

ENVOI DE MEDICAMENTS

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE prend toute mesure pour assurer l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, suite à un évènement imprévisible, il est impossible à l'ASSURE de se les procurer ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'ASSURE

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

Lors d'un déplacement, en cas de perte ou de vol de papiers, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE apporte un conseil dans les démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement de papiers, etc...).

En cas de vol ou de perte des moyens de paiement (carte de crédit, chéquier), TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE accorde, 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 dont le montant maximum est fixé à 2.300 Euros afin de faire face à des dépenses de première nécessité

Aide-ménagère (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

Livraison de courses ménagères (uniquement en cas d'épidémies ou de pandémie)

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

Soutien psychologique suite à rapatriement (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)

En cas de traumatisme important suite à un événement à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre à votre retour au domicile, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels .
Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

Prise en charge d'un forfait téléphonique local (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes mis en quarantaine. Nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

Valise de secours (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quarantaine ou de votre hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties

LIMITES D'INTERVENTION DE TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE et/ou MUTUAIDE ASSISTANCE

Sont exclus :

- Toute consultation juridique personnalisée ou tout examen de cas particulier,
- Toute aide à la rédaction d'actes,
- Toute prise en charge de litige,
- Toute prise en charge de frais, rémunération de services,
- Toute avance de fonds autres que celles définies
- Tout conseil ou diagnostic en matière médicale.

Concernant le domaine particulier de renseignements financiers, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE ne pourra procéder à aucune étude comparative sur la qualité des contrats, services, taux pratiqués par les établissements financiers, et exclut toute présentation ou exposé d'un produit particulier.

En aucun cas, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE n'exprimera, en réponse à une question mettant en jeu le droit et sa pratique, un avis personnel ou un conseil fondé sur les règles juridiques de nature à permettre à la personne qui reçoit le renseignement de prendre une décision.

Les réponses ne feront pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.

4. EXCLUSIONS

Sont exclus :

- **Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées.**
- **Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance.**
- **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.**
- **Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la trente-sixième semaine de grossesse.**
- **Les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool.**
- **Les conséquences de tentative de suicide.**
- **Les dommages provoqués intentionnellement par un ASSURE ou ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense.**
- **Les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux (raids, escalades...) ou de la participation de l'ASSURE en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.**
- **Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de pratiques non autorisées par les autorités locales.**
- **Les conséquences de radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome.**

- Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique.
- Les conséquences d'émeutes, de grèves, de pirateries, lorsque l'ASSURE y prend une part active.
- Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes et ouragans

L'assureur ne garantit pas :

- Les conséquences de la faute intentionnelle des personnes physiques ayant la qualité d'assuré.
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par les attentats, la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non (article L.121-8 du Code des Assurances). Il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère. Il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile.
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par tremblements de terre, raz de marée, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes.

Toutefois, pour ce qui concerne les dommages aux biens, sont garantis les effets des catastrophes naturelles conformément aux articles L.125-1 à L.125-6 du Code des Assurances.

- Les dommages ou aggravation des dommages causés par :
 - des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome
 - tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif
 - toute autre source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope)
- Les amendes, impôts, redevances, taxes et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'assuré.
- Les faits générateurs, dommages ou pertes financières dont l'assuré a connaissance lors de la souscription du contrat comme étant susceptibles d'en entraîner l'application.

Outre les exclusions ci-dessus et pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger, ne sont pas couverts :

- Les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise de la garantie.
- Les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication nette et imprévisible.
- Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer ou dans le pays du Domicile de l'ASSURE, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenu en France ou dans tout autre pays.
- Les frais de cure thermale, héliomarine, de séjour en maison de repos, les frais de rééducation.

La responsabilité de TOKIO MARINE HCC et/ou MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

5. DISPOSITIONS GENERALES EN ASSISTANCE

ENGAGEMENTS FINANCIERS DE TOKIO MARINE ASSISTANCE

L'organisation par l'ASSURE ou par son entourage de l'une des prestations d'assistance énoncées ci-avant ne peut donner lieu au remboursement que si TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE a été prévenu préalablement.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE aurait engagés pour organiser le service. Lorsque TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE doit organiser le retour prématuré de l'ASSURE en France métropolitaine (ou dans son pays de Domicile) il peut lui être demandé d'utiliser son titre de voyage.

Lorsque TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE a assuré à ses frais le retour de l'ASSURE, il est demandé à celui-ci d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés et de reverser le montant perçu à TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE sous un délai maximum de trois mois suivant la date de retour.

Seuls les frais complémentaires à ceux que l'ASSURE aurait dû normalement engager pour son retour au Domicile, sont pris en charge par TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE

Lorsque TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.

En cas de prise en charge de séjour à l'hôtel, TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués dans le Tableau de garantie, à l'exclusion de tous autres frais.

LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE

TOKIO MARINE HCC ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des prestations d'assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme-représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement par l'ASSURE (ou toute personne agissant en son nom) par tous les moyens précisés ci-après :

- soit par téléphone : de France 01 48 82 62 35 de l'étranger (33) 1 48 82 62 35
- soit par télécopie : de France 01 45 16 63 92 de l'étranger (33) 1 45 16 63 92

En cas d'épidémie ou de pandémie : toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement par l'ASSURE (ou toute personne agissant en son nom) par tous les moyens précisés ci-après :

- soit par téléphone : de France 01 48 82 62 80 de l'étranger (33) 1 48 82 62 80
- soit par télécopie : de France 01 45 16 63 92

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE

Les assurances doivent être souscrites le jour même de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans les conditions d'annulation de votre contrat de voyage.

La prime d'assurance, même en cas de non réalisation du séjour, n'est jamais remboursable, sauf en cas d'annulation du fait du Tour opérateur pour cause de manque de participants.

• Assureur :

Tokio Marine HCC est le nom commercial de Tokio Marine Europe S.A., société membre du Groupe Tokio Marine HCC. Tokio Marine Europe S.A. est agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg et contrôlée par le Commissariat aux Assurances (CAA). Enregistrée au Registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le No. B221975, son siège social est situé au 33 rue Sainte Zithe, L2763, Luxembourg. Capital social de 1 000 000 USD. Tokio Marine Europe S.A. (succursale en France) 36, rue de Châteaudun - 75009 Paris, est enregistrée au RCS de Paris sous le No B 843 295

221, TVA FR 60 843 295 221, agissant en conformité avec les règles françaises du code des assurances.

Conformément au Code des Assurances (article L 112-4) il est précisé que la compagnie TOKIO MARINE EUROPE S.A. est contrôlée par le Commissariat aux Assurances situé au 7, boulevard Joseph II, L - 1840 Luxembourg, Grand Duché de Luxembourg.

• **Assuré :**

Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal dans l'Espace Economique Européen (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion.

• **Etendue géographique :**

Les garanties sont valables dans le monde entier.

• **SANCTIONS INTERNATIONALES**

Les présentes garanties sont sans effet :

Lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les lois et règlements, Ou lorsque les biens et/ou les activités assurés sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements. »

• **Subrogation :**

Conformément aux dispositions prévues à l'article L121.12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, à concurrence de l'indemnité payée par lui dans les droits et actions que l'Assuré peut avoir contre les tiers responsables du dommage.

• **Prescription :**

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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 les causes ordinaires d'interruption (article 2244 du Code Civil), ainsi que dans les cas suivants : désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ; envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception :

- par l'Assureur au Souscripteur pour le paiement d'une cotisation ;

- par le Souscripteur à l'Assureur pour le paiement d'une indemnité.

• **Effets des garanties :**

- **La police prend effet le jour du départ des assurés, sur le lieu de convocation indiqué par la Société adhérente. Les garanties seront acquises pendant toute la durée du voyage ou séjour avec un maximum de 62 jours. Les garanties prendront fin le jour du retour du voyage et sur le lieu de dispersion.**

- **Pour l'assurance « annulation », la couverture prend effet au moment de l'inscription pour le voyage et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance des locaux prévus.**

• **DEMANDE D'INFORMATION**

Il est convenu qu'à tout moment, l'Assureur se réserve le droit de demander au Souscripteur toute information permettant d'apprécier sa juste valeur, l'évolution du risque lié au contrat.

• **REMISE DE LA NOTICE D'INFORMATION**

Conformément à l'article L.141-4 du Code des Assurances, le Souscripteur s'engage à remettre à tout Bénéficiaire du présent contrat, la notice d'information rédigée à cet effet.

• **Fausse déclarations :**

Même si elles sont sans influence sur le sinistre :

a) **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle à la conclusion du contrat ou en cours de contrat, quand elle change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour les Assureurs, est sanctionnée par la nullité du contrat, dans les conditions de l'article L 113-8 ou L 121.3 du Code des Assurances.**

b) Une omission ou une inexactitude dans la déclaration des circonstances, n'entraîne pas la nullité du contrat si la mauvaise foi de l'assuré n'est pas établie.

Si cette omission ou inexactitude est constatée avant tout sinistre, l'Assureur a la faculté soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de cotisation acceptée par le preneur d'assurance, soit de le résilier.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après sinistre, l'omission ou l'inexactitude est sanctionnée par une réduction de l'indemnité, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés (article L113-9 du Code des Assurances). Le tarif pris pour base de cette réduction est celui applicable soit à la date où le fait aurait dû être porté à la connaissance de l'Assureur s'il s'agit d'une omission, soit à la date où le fait lui a été notifié s'il s'agit d'une inexactitude.

En cas de fraude de l'Assuré ou du Souscripteur, l'intégralité de la prime demeure acquise à l'Assureur.

• Assurances cumulatives :

S'il existe d'autres assurances de même nature, contractées sans fraude et accordant les mêmes garanties, pour un même intérêt, chacune de ces assurances produit ses effets dans la limite de ses garanties (article L.121-4 du code).

L'indemnité ne peut excéder le montant du dommage, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite (article L.121-1 du code).

Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'Assureur de son choix.

La contribution de chacun des Assureurs est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité que l'Assureur aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque Assureur s'il avait été seul.

• Fichiers informatiques :

Dans le cadre de votre relation avec la société de courtage Assur Travel pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle

sera également susceptible de les utiliser dans le cadre de contentieux, pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, afin de se conformer à une réglementation applicable, ou pour l'analyse de tout ou partie des données vous concernant collectées au sein de notre société, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours en tant qu'assuré. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat. Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées à nos assureurs partenaires, et autres partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise préconisées par Assur Travel.

Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités.

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique). Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat. Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email : dpo@assur-travel.fr ou par courrier à ASSUR TRAVEL à l'attention du DPO, 99 rue Parmentier - Zone Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq.

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL par courrier à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

• **Réclamations :**

En cas de difficulté, le Souscripteur consulte le Courtier par l'intermédiaire duquel le contrat est souscrit. Si sa réponse ne le satisfait pas, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

TOKIO MARINE HCC
36, rue de Châteaudun - 75009 Paris
Tel : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87
Ou
reclamations@tmhcc.com

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

LA MEDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

La Médiation de l'assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

Loi applicable et langue utilisée : Le Contrat d'assurance est régi par le droit français. La langue applicable au Contrat est la langue française.