

## CONDITIONS GENERALES

### CONTRAT ASSISTANCE RAPATRIEMENT TOKIO MARINE KILN N°X

#### ① ASSISTANCE/RAPATRIEMENT/FRAIS MEDICAUX



**LES CONDITIONS GENERALES EN ASSISTANCE/RAPATRIEMENT  
CONTRAT TOKIO MARINE KILN N°**

**ASSISTANCE RAPATRIEMENT – FRAIS MEDICAUX (MONDE ENTIER)**

<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapatriement ou transport sanitaire</li> <li>• Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés</li> <li>• Présence Hospitalisation</li>   <li>• Accompagnement des enfants</li> <li>• Chauffeur de remplacement</li> <li>• Prolongation de séjour</li> <li>• Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille</li> </ul>	<p>Frais réels Billet Retour + frais de taxi</p> <p>Billet Aller/Retour et Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 10 nuits Billet Aller/Retour ou hôtesse Billet ou chauffeur Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 4 nuits Billet Retour + frais de taxi</p>
<b>FRAIX MEDICAUX</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remboursement complémentaire des frais médicaux Zone 1 (Europe et Pays méditerranéens) Zone 2 (Reste du monde) Franchise Frais médicaux</li> </ul>	<p>75 000 €/personne 150 000 €/personne 30 €/personne</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger Zone 1 (Europe et Pays méditerranéens) Zone 2 (Reste du monde)</li> </ul>	<p>75 000 €/personne 150 000 €/personne</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais dentaires d'Urgence</li> </ul>	<p>300 €/personne</p>
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport de corps</li> <li>• Frais de cercueil ou d'urne</li> <li>• Reconnaissance de corps</li> <li>• Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré</li> <li>• Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille</li> </ul>	<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>
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>	
<i>Avant le voyage</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations Voyage</li> </ul>	
<i>Pendant le voyage</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance de la caution pénale à l'étranger</li> </ul>	<p>10 000 €</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger</li> </ul>	<p>5 000 €</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retour anticipé en cas de sinistre au domicile</li> </ul>	<p>Billet Retour + Frais de taxi</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de recherche et de secours en mer et en montagne</li> </ul>	<p>5 000 €</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secours sur pistes balisées</li> </ul>	<p>Frais réels</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission de messages</li> </ul>	<p>Frais d'envoi</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoi de médicaments</li> </ul>	<p>Frais d'envoi</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement</li> </ul>	<p>Avance de fonds 2 300 €</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 désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles porte la garantie.
- **Assisteur :**  
TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE, Qui porte le risque.  
**Les prestations d'assistance sont gérées par MUTUAIDE ASSISTANCE** (entreprise gérée par le Code des Assurances), sise 8-14 Avenue des Frères Lumière, 94366 Bry-sur-Marne CEDEX (référence L.10).
- **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**  
Lieu de résidence principale et habituelle dans l'Espace Economique Européen, sauf Suisse.
- **Dommages corporels**  
Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.
- **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.
- **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 KILN 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 KILN ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et éventuellement la famille de l'Assuré.

### 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 KILN 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 KILN 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<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

#### ***Présence Hospitalisation***

TOKIO MARINE KILN 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 KILN 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 KILN ASSISTANCE prend en charge les frais de transport Aller/Retour, au départ de la France métropolitaine (en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique) d'une personne désignée par l'ASSURE. TOKIO MARINE KILN 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<sup>ère</sup> 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 1<sup>ère</sup> 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 1<sup>ère</sup> 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 KILN ASSISTANCE organise et prend en charge, après accord du médecin de TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE, le transport Retour (en train 1ere 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.

#### ***Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger***

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.

TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE 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 en page 2.**

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)

La prise en charge des frais médicaux, cesse à dater du jour où TOKIO MARINE KILN 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***

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 en page 2, sous réserve des conditions suivantes :

- que les soins soient prescrits en accord avec les médecins de TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE, 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 KILN 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 KILN 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 KILN 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 KILN 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 KILN 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 KILN 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 KILN 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 KILN 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 KILN ASSISTANCE en fait l'avance à concurrence de 10.000 Euros.

TOKIO MARINE KILN 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 KILN 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 **5 000 € 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 KILN 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 KILN 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 KILN 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 KILN 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

#### **LIMITES D'INTERVENTION DE TOKIO MARINE KILN 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 KILN 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 KILN 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, trekkings, escalades...) ou de la participation de l'ASSURE en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, 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.



## 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 KILN ASSISTANCE a été prévenu préalablement.**

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE aurait engagés pour organiser le service. Lorsque TOKIO MARINE KILN 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 KILN 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 KILN 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 KILN ASSISTANCE

Lorsque TOKIO MARINE KILN 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 KILN 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 KILN 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

## EXCLUSIONS GENERALES A TOUTES LES GARANTIES

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 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
  - par 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.

## DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES 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 Kiln Insurance Limited (UK), Société anonyme de droit anglais, siège établi au 20 Fenchurch Street, London EC3M 3BY N°company Registration house 989421 England – Capital social : £35.000.000. Entreprise agréée par l'Autorité de régulation prudentielle (Prudential Regulation Authority – PRA), contrôlée par celle-ci ainsi que par l'Autorité de conduite financière du Royaume-Uni (Financial Conduct Authority–FCA) et agissant en conformité avec les règles françaises du Code des assurances

• **Assuré** :

Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal en Europe (pays membre de l'EEE sauf Suisse).

• **Etendue géographique** :

Les garanties sont valables dans le monde entier.

• **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 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 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.

• **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 :**

Le Courtier exploite pour les besoins de la gestion déléguée par les présentes, des informations nominatives relatives à l'Assuré, et à partir de ces informations nominatives, constituent et traitent des fichiers informatiques.

Le Courtier utilise et exploite les informations nominatives relatives à l'Assuré aux seules fins de gestion du Contrat d'Assurance. En conséquence, il s'interdit de les divulguer ou de les exploiter directement ou indirectement, notamment à des fins commerciales, en dehors des stricts besoins de la gestion du Contrat d'Assurance objet du présent accord.

Conformément aux articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Souscripteur dispose, auprès du siège social de l'Assureur, d'un droit d'accès pour communication ou rectification de toutes informations le concernant et figurant sur tout fichier à l'usage des sociétés d'assurances, de leurs mandataires, des réassureurs et des organismes professionnels concernés.

• **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 KILN**  
**6-8 BOULEVARD HAUSSMANN**  
**75009 PARIS**  
**Tel : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87**  
**Ou**  
**reclamations@tokiomarine.fr**

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 :

**LE MEDIATEUR DE LA FFSA**

**BP290**

**75125 PARIS CEDEX 09**

Le médiateur de la FFSA n'est pas compétent pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels

**ASSUR-TRAVEL - Courtier Grossiste en assurances** - N° ORIAS 07030650 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

Membre fondateur du Syndicat PLANETE COURTIER - Collège grossiste, Syndicat National des Courtiers Grossistes Souscripteurs en Assurance  
Siège social : Zone d'activité ACTIBURO – 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq - France Tél: 03 20 34 67 48 - Fax: 03 20 64 29 17

SAS au capital de 100.000 € - RCS LILLE 451 947 378 – [www.assur-travel.fr](http://www.assur-travel.fr)

Entreprise régie par le Code des assurances sous l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61 rue Taitbout 75436 Paris cedex 09

Souscripteur d'une assurance Responsabilité Civile et Garantie financière CGPA N° RCP58126 et N° GF158126

Service réclamation : ASSUR TRAVEL - Service Réclamation – Zone d'activité ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq

Si notre service réclamation ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le médiateur de PLANETE COURTIER par courrier simple à :

Service de la Médiation PLANETE COURTIER 12-14 Rond-Point des Champs Elysées 75008 Paris ou [mediation@planetecourtier.com](mailto:mediation@planetecourtier.com)

## IMPORTANT

### OBLIGATIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE RAPATRIEMENT

**Il est impératif de contacter le service d'assistance avant toute consultation médicale ou hospitalisation. Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Les prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par l'assureur ne donneront droit à aucun remboursement.**

#### COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

**7 jours sur 7 – 24 heures sur 24**

**TOKIO MARINE KILN/MUTUAIDE ASSISTANCE**

**8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

- par téléphone de France : **01 48 82 62 35**
- par téléphone de l'étranger : **33.1.48.82.62.35** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : **01 45 16 63 92**

**Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :**

- Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché : **xxx**
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

**Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.**

**SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**