LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION

MEETCH- ASSISTANCE SPORT

PRÉAMBULE

L'Assistance MEETCH est composée de **garanties d'assistance** assurées par **IMA ASSURANCES**, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.(ci-après l' "Assureur").

Les souscriptions sont gérées par gérées par **PHENOMEN,** SAS au capital de 10 000 € dont le siège social est situé 141 AVENUE DE WAGRAM, immatriculée au RCS de Paris sous le n°833 740 699 et à l'ORIAS sous le n°18000514 (ci-après le « Courtier »).

OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les garanties d'assurance et leurs conditions de mise en œuvre accordées par **IMA ASSURANCES** aux personnes titulaires d'un contrat d'**Assistance Sport MEETCH**

NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS

Les garanties et prestations du présent contrat s'appliquent aux déplacements :

- Effectués dans la Zone de destination indiquée dans les Conditions Particulières.
- Et dont les dates de validité, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs, sont indiquées dans les Conditions Particulières.

SOMMAIRE

Préambule

Tableau des garanties

Définitions

I. Domaine d'application
II. Les conditions générales

LES GARANTIES ASSISTANCE

- Les garanties d'assistance aux personnes blessées ou malades
- La garantie des frais médicaux
- Les garanties d'assistance aux personnes valides
- Les garanties d'assistance en cas de décèsLes garanties d'assistance complémentaires

III. Les dispositions générales
IV. Les exclusions communes à toutes les garanties
V. Droit de renonciation
VI. Protection des données personnelles
VII. Conditions restrictives d'application

Tableau des garanties

CONTRAT D'ASSISTANCE MEETCH

Les **présentes garanties s'appliquent pour une durée maximum de séjour de 90 jours** consécutifs.

GARANTIES	MONTANTS
Les garanties d'Assistance aux bénéficiaires blessés ou malades	**Limitation de garantie**
Rapatriement médical	Organisation et prise en charge du transport sanitaire aux frais réels
Frais de déplacement d'un proche et frais de séjour d'un accompagnant déplacé	Organisation et prise en charge de l'acheminement aller / retour et hôtel 80€ TTC par nuit (max. 10 nuits) en cas d'Hospitalisation de l'Assuré supérieure à 5 jours
Prolongation de séjour	Hôtel 80€ TTC par nuit (maximum 14 nuits)
Frais de recherche et de secours	Jusqu'à 5 000 € TTC par Assuré et maximum 25 000€ TTC par évènement.
La garantie Frais médicaux	**Limitation de garantie**
Avance et prise en charge des Frais médicaux d'urgence ou inopinés à l'Étranger	Plafonds variables selon le tarif : • 75 000€ TTC
Frais d'urgence dentaires à l'Étranger	• Jusqu'à : • 300€TTC / Assuré Application d'une Franchise de 30€ TTC
Les garanties d'Assistance aux personnes valides	**Limitation de garantie**
Retour des bénéficiaires en cas de rapatriement de l'un d'eux	Frais réels plafonnés au prix du billet de transport retour en cas d'inutilisation du billet initialement prévu
Retour anticipé en cas de • Hospitalisation > 5 jours d'un Membre de la famille ou du remplaçant professionnel	• Frais supplémentaires du titre de transport initialement prévu pour le retour sur la base d'une billet de train 1ère classe ou d'avion de ligne classe éco + taxi de liaison

• Dommages à l'habitation à la suite d'un sinistre	• Ou billet de transport retour aux frais réels plafonnés au prix du billet de transport retour en cas d'impossibilité d'utilisation du billet initialement prévu
Les garanties d'Assistance en cas de décès	**Limitation de garantie**
Rapatriement de corps	Frais de transport, de préparation et aménagement spécifique et 2 300€ TTC pour le cercueil.
Déplacement d'un proche pour formalités administratives	Organisation et prise en charge de l'acheminement aller / retour d'une personne et 4 nuits d'hôtel (maximum 80€TTC par nuit).
Retour anticipé en cas de décès d'un Membre de la famille ou du remplaçant professionnel	• Frais supplémentaires du titre de transport initialement prévu pour le retour sur la base d'une billet de train 1ère classe ou d'avion de ligne classe éco + taxi de liaison • Ou billet de transport retour aux frais réels plafonnés au prix du billet de transport retour en cas d'impossibilité d'utilisation du billet initialement prévu
Les garanties d'Assistance complémentaires	**Limitation de garantie**
Avance de fonds à la suite d'un Vol de papiers ou de moyens de paiement	Le Vol d'argent liquide est exclu de la garantie. Avance de fonds jusqu'à un plafond maximum de 1 500€ contre reconnaissance de dette, remboursable sous un délai de 30 jours
Frais de justice à l'Étranger	• Jusqu'à 3 000€ TTC par Assuré
Caution à l'Étranger	• Jusqu'à 15 000€ TTC par Assuré
Information voyage	Accès Illimité
Transmission de messages urgents	Illimités – frais réels
Conseil médical	Illimité
Prise en charge des frais téléphoniques à l'Étranger en cas de mise en quarantaine	Jusqu'à 80€ TTC
Effets de première nécessité en cas de mise en quarantaine	100€ TTC /personne et jusqu'à 350€ TTC / famille

Soutien psychologique	Organisation et prise en charge jusquà 6 entretiens téléphoniques
Aide à Domicile suite au rapatriement médical de l'Assuré	Organisation et prise en charge d'une aide-ménagère dans la limite de 20h réparties sur 4 semaines
Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans, sans limite d'âge pour les enfants handicapés) suite au rapatriement médical de l'Assuré	Organisation et prise en charge d'une garde à Domicile dans la limite de 20h réparties sur 4 semaines
Prise en charge des animaux domestiques en cas de rapatriement médical de l'Assuré	Remboursement sur justificatif dans la limite de 15€TTC par jour (maximum 450€TTC), valable jusqu'à 1 mois après le rapatriement de l'Assuré
Livraison de courses	La livraison d'une commande par semaine, maximum 15 jours lorsque ni le Souscripteur, ni son Conjoint, ni l'un de leurs proches sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison sont remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à Domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge du Souscripteur

Définitions communes à l'ensemble des garanties

Les définitions ci-après sont applicables à l'ensemble des garanties, sauf définitions spécifiques propres à chacune d'entre elles.

Accident

Événement soudain et fortuit provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, involontaire, imprévisible, sans rapport avec une Maladie, qui entraîne des dommages physiques.

Vous, l'Assuré

Sont considérés comme Assuré(s) :

- Le Souscripteur s'il souscrit pour son compte, ayant son Domicile en France métropolitaine, Corse ou dans les DROM et ayant le statut d'Assuré social en France ou dans les DROM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et la Réunion).
- La ou les personne(s) physique(s) désignée(s) par le Soucripteur sur le certificat d'adhésion, , bénéficiant des garanties souscrites et mentionnée(s) au certificat d'adhésion,
- Ayant moins de 75 ans à l'adhésion et lors du Voyage Assuré.
- Un maximum de 9 personnes peut être Assuré sur le même contrat d'assurance.

Assureur – Assisteur

Les garanties d'assurance et les prestations d'assistance sont garanties par IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest, 75436 PARIS CEDEX 09.

Attentat

Tout acte de violence, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays de déplacement, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, reconnu et recensé comme tel par le ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères Français.

Bagages

Désigne les sacs de voyage, les valises et leur contenu. Sont également assimilés aux Bagages, les Equipements électroniques et leurs accessoires, les Objets de valeurs et les Objets précieux tels que définis par le contrat :

- **Équipements électroniques**

Appareil photos, caméscope, Smartphone ou téléphone, console de jeux portable, lecteur multimédia, tablette tactile, ordinateur portable.

- **Objets de valeurs**

Les Objets de valeur suivants sont assimilés aux Bagages : les caméras et tous appareils photographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les cannes à pêches, les fusils, les clubs de golf.

- **Objets précieux**

Les Objets précieux suivants sont assimilés aux Bagages : les bijoux, fourrures, argenterie, orfèvrerie en métal précieux.

Cas de force majeure

Évènement exceptionnel imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du code civil, empêchant de tout ou partie d'une garantie.

Catastrophe naturelle

Évènement provoqué par l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics du pays de survenance.

Conjoint

Époux/épouse de l'Assuré, non séparé de corps, le concubin ou tout personne ayant signé un PACS avec l'Assuré et vivant sous le même toit que celui-ci.

Domicile

Le lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré figurant sur son avis d'imposition et situé en France métropolitaine et la Corse et les DROM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et la Réunion).

Domaine skiable autorisé

Domaine des pistes de la station dès lors qu'il n'existe pas d'interdiction signalée, par voie d'affichage, de balisage.

Effets de première nécessité

Effets vestimentaires et de toilette permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité des effets personnels. Ne sont pas considérés comme des Effets de première nécessité les boissons alcoolisées et le tabac.

Évènement majeur à destination

On entend par Evènement majeur à destination les évènements suivants :

- Des évènements climatiques majeurs en intensité : inondations par débordements de cours d'eau, par ruissellement, liés à l'action des vagues, dues aux submersions marines, coulées de boues et laves torrentielles, raz de marée, tremblements de terre, séismes, éruptions volcaniques, vents cycloniques, tempêtes présentant une intensité anormale et ayant donné lieu à un arrêté de Catastrophes naturelles s'il est survenu en France, ou ayant occasionné des dégâts matériels et/ou humains de grande ampleur s'il est survenu à l'Étranger.
- Des évènements politique majeurs en intensité et durée entraînant soit des perturbations graves de l'ordre intérieur établi au sein d'un état, soit des conflits armés entre plusieurs états ou au sein d'un même état entre groupes armés. Sont uniquement visés les Zones ou pays formellement déconseillés par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

Ces événements doivent survenir dans un rayon de 100 kilomètres du lieu de villégiature.

Épidémie

Maladie contagieuse dont la propagation constitue une Épidémie selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente de votre pays de Domicile.

Étranger

Tout pays autre que celui du Domicile de l'Assuré.

Europe

Les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Grèce, Suisse.

Frais d'hébergement

Frais supplémentaires de logement consécutifs à un Évènement garanti, y compris le petit déjeuner et taxe de séjour, à l'exclusion des frais de restauration, de téléphone, de connexion internet et de bar.

Frais de secours et de recherche

Ensemble des moyens (humains et matériels) mis en œuvre dans le cadre d'une opération de sauvetage ou de recherches menées par les services de protection civile ou par les services compétents localement.

Frais médicaux

Ensemble des honoraires médicaux suite à des consultations, des examens complémentaires, des actes médicaux, pharmaceutique concourant à la prise en charge d'un Accident, d'une Maladie ou Décès de l'Assuré survenus à l'Etranger et nécessitant au moins 24 heures d'Hospitalisation dans un établissement hospitalier.

France

France métropolitaine dont la Corse et les DROM (la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, Mayotte, la Réunion).

Franchise

Somme fixée forfaitairement et restant à la charge de l'Assuré, en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut également être exprimée en durée ou en pourcentage.

Guerre

La Guerre étant définie comme une opposition armée, déclarée ou non, d'un état envers un autre état. Sont aussi considérés comme Guerre étrangère, une invasion ou un état de siège.

Hospitalisation

Tout séjour de plus de 24 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé possédant les autorisations administratives locales autorisant les soins ainsi que le personnel nécessaire, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée et justifiée par un bulletin d'Hospitalisation.

Immobilisation imprévue au Domicile

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin et non prévisible à la date de souscription du contrat, faisant suite à une Maladie ou à un Accident et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou un arrêt de travail.

Maladie

Toute Altération de l'état de santé de l'Assuré n'ayant pas pour origine un Accident corporel, présentant un caractère soudain et imprévisible, survenue pendant la période de validité du contrat et constatée par une Autorité Médicale habilitée, nécessitant des soins médicaux empêchant la continuité normale du séjour.

Maladie préexistante ou chronique

Maladie constatée par une autorité médicale habilitée antérieurement à la souscription du contrat ayant fait l'objet d'une rechute ou aggravation dans les 6 mois précédant l'achat du contrat d'assurance.

Maladie grave

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle et nécessitant des soins médicaux empêchant le maintien du séjour.

Membre de la famille

Conjoint de droit ou de fait, les parents de l'Assuré du premier et du deuxième degré (ascendant ou descendant en ligne directe, frère ou sœur, grands-parents ou petits-enfants), ainsi que les beaux-parents.

Voyage Organisateur de Voyage

Un organiseur de Voyage est une entreprise qui organise une ou plusieurs prestations touristiques comme les billets d'avions des compagnies aériennes, les hôteliers et les transporteurs.

Pandémie

Épidémie étendue sur un ou plusieurs continents et déclarée comme Pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou l'autorité sanitaire compétente de votre pays de Domicile.

Prescription

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances, 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.

Quand l'action de l'Assuré contre IMA ASSURANCES a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la Prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre le bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la Prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la Prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre.

L'interruption de la Prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par IMA ASSURANCES aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la Prime et par les bénéficiaires à IMA ASSURANCES en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes ordinaires d'interruption de la Prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance non équivoque par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice, même en référé (articles 2241 à 2243 du Code civil), une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution, un acte d'exécution forcée ou une interpellation faite à un débiteur solidaire (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances : par dérogation à l'article 2254 du code civil, IMA ASSURANCES et les bénéficiaires 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.

Prestation terrestre

Les prestations terrestres s'entendent comme toutes prestations touristiques autres que les transports aériens, soit les visites touristiques, l'hébergement, les repas s'ils sont compris dans un forfait touristique et dès lors qu'ils ont été achetés concomitamment au Voyage couvert.

Sinistre

Tout événement aléatoire, dont les conséquences dommageables sont couvertes par les garanties du présent contrat. Tous les dommages résultant d'une même cause sont réputés constituer un seul et même Sinistre.

Soins ambulatoires

Tout soins de santé où les patients reçoivent des traitements médicaux ou chirurgicaux sans avoir besoin d'être hospitalisés pendant une nuit.

Territorialité

Les garanties du présent contrat sont valables dans le monde entier, sauf indication contraire dans les présentes Conditions Générales ou dispositions spécifiques ci-après.

Toutefois, la garantie n'est pas applicable dans les pays, régions ou zones géographiques faisant l'objet, à la date du départ ou au cours du séjour, d'une recommandation officielle de non-déplacement émise par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (consultable sur www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « Conseils aux voyageurs »).

- **Si une telle recommandation est en vigueur à la date du départ, aucune garantie ne sera accordée pour un séjour dans la zone concernée.**
- **Si la recommandation est émise après le départ, les garanties resteront limitées aux prestations d'assistance d'urgence (rapatriement, Frais médicaux urgents, etc.) pendant une durée de 5 jours, à compter de la date de publication officielle de ladite recommandation.**

Au-delà de ce délai, les garanties cessent de plein droit, sauf accord exprès de l'Assureur ou impossibilité matérielle de quitter la zone dans des conditions raisonnables.

Par exception, les garanties suivantes ne sont pas dues en France :

- **Frais médicaux hospitaliers à l'Étranger et Frais dentaires à l'Étranger,**
- **Envoi de médicaments à l'Étranger,**
- **Transmission de messages urgents,**
- **Perte, Vol ou destruction des papiers d'identité à l'Étranger,**
- **Frais de justice et de caution pénale.**

La Territorialité de l'offre s'applique selon les zones suivantes :

Zone 1 : France Métropole dont DROM (la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte)

Zone 2 : Europe dont Andorre, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Grèce, Suisse.

Zone 3 : Monde incluant la Polynésie Française, la Nouvelle Calédonie, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin sauf le Canada, les États-Unis, le Mexique, Singapour, Hong Kong.

Zone 4 : Canada, États-Unis, Mexique, Singapour, Hong Kong.

Par exception, les pays suivants sont exclus : Afghanistan, Armenie, Azerbaidjan, Belarus (Biélorussie), Burkina Faso, République Centrafricaine, Republique Démocratique Du Congo, Corée Du Nord, Erythree, Ethiopie, Haiti, Irak, Iran, Liban , Libye, Mali, Mauritanie , Myanmar (Birmanie), Niger, Nigeria, Pakistan, Palestine, Russie, Sahara Occidental, Somalie, Soudan, Soudan Du Sud, Syrie, Tchad, Timor Oriental , Ukraine, Venezuela, Yemen.

Tiers

Toute personne autre que l'Assuré, les Membres de sa famille tels que définis au contrat, ainsi que les ascendants et les descendants des Membres de la famille. Entrent également sous cette définition, les personnes assumant à titre occasionnel et gratuit la garde des enfants de l'Assuré ou celle de ses animaux et les employés au service de l'Assuré.

Voyage

Tout déplacement effectué à titre privé, à plus de 50 km du Domicile de l'Assuré de plus de 24 heures ou incluant une nuit effectuée en dehors du Domicile de l'Assuré dès qu'il quitte celui-ci et jusqu'à son retour à la fin du Voyage.

I. DOMAINE D'APPLICATION

Bénéficiaires

Sont considérés comme Bénéficiaires :

- Le Souscripteur s'il souscrit pour son compte, ayant son Domicile en France métropolitaine, Corse ou dans les DROM et ayant le statut d'Assuré social en France ou dans les DROM.
- La ou les personne(s) physique(s) désignée(s) par le Souscripteur sur les Conditions particulières, résidant en France métropolitaine y compris la Corse ou dans les DROM, bénéficiant des garanties souscrites et mentionnée(s) aux Conditions Particulières, ayant le statut d'Assuré social en France ou dans les DROM.
- Ayant moins de 75 ans à la souscription et lors du Voyage Assuré.
- Un maximum de 9 personnes peut être Assuré sur le même contrat d'assurance

Validité des garanties

Les garanties s'appliquent pendant la durée du séjour sans pouvoir excéder 90 jours consécutifs.

Elles prennent effet dès que l'Assuré quitte son Domicile pour se rendre au lieu de départ du séjour à but touristique jusqu'à son retour au Domicile, figurant dans les Conditions Particulières.

Faits générateurs

Les évènements couverts sont pour les garanties :

- **D'assistance aux personnes** : la Maladie, l'Accident ou le décès d'un Assuré, difficultés graves ou imprévues d'un Assuré ;
- **D'assurance Frais médicaux** : en cas de Maladie ou d'Accident d'un Assuré.

Intervention

En cas de situation exceptionnelle en lien avec une urgence ; la mise en œuvre des garanties est impérativement subordonnée à la réception par IMA ASSURANCES de l'appel téléphonique d'un bénéficiaire 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, au numéro suivant :

+ 33 5 5 48 20 48 06 depuis un pays autre que la France,

05 48 20 48 06 depuis la France.

(numéro non surtaxé, coût selon opérateur)

Les appels auprès du service d'assistance doivent être effectués préalablement à toute initiative, sauf Cas de force majeure.

Lors du premier contact, les Bénéficiaires doivent communiquer leur identité, leur localisation et le numéro de téléphone auquel ils peuvent être joints. Ils exposent très brièvement les difficultés qui motivent leur demande.

En cas de problème médical, ils communiquent le numéro de téléphone du médecin présent sur place ou de l'établissement hospitalier ainsi que les heures possibles d'appel.

Mise en œuvre des garanties

La mise en œuvre des garanties s'applique en tenant compte des caractéristiques géographiques, climatiques, économiques, politiques, sanitaires et juridiques propres au lieu de l'événement couvert et constatées lors de la survenance d'un Fait générateur.

La responsabilité d'IMA ASSURANCES ne saurait être recherchée en cas de non-exécution, ou d'exécution partielle ou contretemps à l'exécution des garanties, si ceux-ci résultent de Cas de force majeure ou d'événements tels que Guerre civile ou étrangère, séquestration du bénéficiaire, révolution, mouvement populaire, émeute, Attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques, refus des médecins traitants ou professionnels de santé locaux de collaborer avec IMA ASSURANCES.

De la même façon, IMA ASSURANCES ne pourra être mis en cause en cas d'inexécution partielle, totale ou de contretemps à l'exécution de ses garanties dans les situations à risque infectieux en contexte d'Epidémie ou de Pandémie, ou pour les personnes faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales, nationales et/ou internationales.

IMA ASSURANCES n'est plus tenue à l'exécution de ses garanties en cas de refus par un Bénéficiaire de soins ou d'examens préalables à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin, demandés par l'équipe médicale d'IMA ASSURANCES ou bien en cas de refus d'un Bénéficiaire, selon le cas, du transport sanitaire, du rapatriement, du lieu d'Hospitalisation proposés par les médecins d'IMA ASSURANCES ou bien encore en cas d'opposition d'un Bénéficiaire à la communication de données médicales à l'équipe médicale d'IMA ASSURANCES.

La responsabilité d'IMA ASSURANCES ne peut être engagée pour tout dommage

consécutif à la mise en œuvre ou l'absence de mise en œuvre d'un transport sanitaire ou du choix d'un hôpital qui résulterait d'informations, d'avis ou de diagnostics médicaux erronés reçus des équipes médicales locales que l'obligation de vigilance définie selon les usages de l'exercice de la régulation médicale ne permettrait pas de déceler.

IMA ASSURANCES peut seulement intervenir dans la limite des accords donnés par les autorités locales, médicales et/ ou administratives, et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique.

Les garanties sont suspendues lorsqu'une interdiction de mettre en œuvre une garantie s'impose à l'Assureur du fait d'une toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par tout état ou toutes organisations supranationales à l'encontre d'autres états, de personnes physiques, de personnes morales ou d'entités de droit public ou de droit privé.

Les garanties sont mises en œuvre par IMA ASSURANCES ; les frais directement engagés par un Bénéficiaire pourront toutefois être remboursés par IMA ASSURANCES sur présentation de justificatifs et sous réserve de son accord préalable pour leur engagement.

Lorsqu'IMA ASSURANCES prend en charge le coût d'un transport sanitaire d'un Bénéficiaire ou du transport d'un accompagnant ou des autres Bénéficiaires, l'accompagnant ou les Bénéficiaires disposant d'un titre de transport remboursable en cas de non-utilisation, s'engagent en conformité avec les dispositions du titre de transport à en demander le remboursement et en reverser le montant à IMA ASSURANCES.

À défaut, le titulaire du titre du transport est tenu personnellement d'indemniser IMA ASSURANCES à hauteur de la somme qu'il aurait obtenue s'il avait exercé son droit au remboursement.

Le remboursement ou, le cas échéant, l'indemnité est exigible dans les 40 jours suivant la date de la demande de remboursement ou, le cas échéant, la date de la demande d'indemnisation sous réserve de la réception du dossier complet.

Règlement

Les indemnités sont payables en euros.

Dans le cas où la facture à indemniser a été établie en monnaie étrangère, le règlement est effectué en euros au taux de change officiel de la Banque Centrale

Européenne ou à défaut toute autre banque centrale selon la devise concernée au jour de l'émission de la facture originale.

Franchise kilométrique

Les garanties du contrat sont applicables à condition que l'Assuré se trouve à plus de 50 kilomètres de son Domicile sauf pour la garantie « Annulation » si l'Assuré l'a souscrite.

Activités sportives et/ou activités d'aventure couvertes

Les activités sportives sont couvertes par le contrat à condition **qu'elles ne soient pas pratiquées à titre professionnel.**

En cas d'activités réalisées par l'intermédiaire d'un professionnel, la mise en œuvre des garanties d'assurance du présent contrat viendra en complément de celles éventuelles mises en œuvre par le contrat d'assurance souscrit par le professionnel réalisant l'activité.

Les activités sportives suivantes sont expressément exclues du contrat d'assurance :

la participation, même en tant qu'amateur, à des courses, compétitions et leurs essais préparatoires de véhicules à moteur (nautiques ou terrestres sauf rallyes touristiques de deuxième catégorie), ou à la pratique des sports réputés dangereux suivants : l'usage d'avion privé en tant que pilote ou passager, le parachutisme, l'ULM, le deltaplane, le parapente, le saut à ski, l'alpinisme, escalade alpine, escalade, cascade de glace , la varappe, la spéléologie, la plongée sous-marine au-delà d'une profondeur de 40 mètres, l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur de deux ou trois roues d'une cylindrée supérieure à cent vingt-cinq cm3 et les tentatives de records, skateboard, base jump, speed riding, snow kite, ski extrême, freeride, bicycle motocross, moto cross, sports de combats, polo, football américain, vol à voile, saut à l'élastique, kite surf, plongée sous-marine avec appareil autonome, plongée sans moniteur.

II. LES CONDITIONS GÉNÉRALES

LES GARANTIES D'ASSISTANCE

La gestion des garanties d'assistance est effectuée par IMA ASSURANCES, qui sera le point de contact.

En cas de situation exceptionnelle en lien avec une urgence médicale, la mise en œuvre de la garantie est impérativement subordonnée à la réception par IMA ASSURANCES de l'appel téléphonique d'un bénéficiaire 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, au numéro suivant :

+ 33 5 48 20 48 06 depuis un pays autre que la France,

05 48 20 48 06 depuis la France.

(numéro non surtaxé, coût selon opérateur)

Les sollicitations doivent être effectuées préalablement à toute initiative, sauf Cas de force majeure et dans un délai de 5 jours suivant le retour au Domicile.

Pour toute autre demande, hors situation d'urgence, les bénéficiaires peuvent saisir IMA ASSURANCES par mail, à l'adresse suivante : ima.medical@ima.eu

Lors du premier contact, les bénéficiaires doivent communiquer leur identité, leur localisation et le numéro de téléphone auquel ils peuvent être joints. Ils exposent brièvement les difficultés qui motivent leur demande.

En cas de problème médical, ils communiquent le numéro de téléphone du médecin présent sur place ou de l'établissement hospitalier ainsi que les heures possibles d'appel.

1. Les garanties d'Assistance aux bénéficiaires blessés ou malades

1.1 Rapatriement médical

IMPORTANT :

- **En cas d'urgence, les organismes de secours d'urgence sur place doivent être contactés en premier lieu.**
- **IMA ASSURANCES n'est pas, et ne doit pas être considéré comme un organisme médical ou de secours d'urgence.**
- **IMA ASSURANCES intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux. Les services sont subordonnés à l'obtention des autorisations nécessaires émises par les autorités locales compétentes. IMA ASSURANCES et également soumis aux restrictions en matière de Voyage ainsi qu'aux restrictions réglementaires.**
- **Par ailleurs, IMA ASSURANCES ne peut être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services d'assistance convenus à la suite d'un Cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage,**

terrorisme, Guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances: https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales**), conséquences des effets d'une source de radioactivité, Catastrophe naturelle ou de tout autre cas fortuit.**

- **Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et du Développement international :** http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays

IMA ASSURANCES organise le transport sanitaire et prend en charge son coût dès lors que l'équipe médicale d'IMA ASSURANCES évalue, sur la base des avis des médecins locaux et des informations médicales transmises par ces derniers, que le transport sanitaire est médicalement nécessaire et compatible avec l'état de santé du bénéficiaire.

L'équipe médicale d'IMA ASSURANCES, afin de s'assurer de la nécessité médicale d'un transport sanitaire et/ou de sa compatibilité avec l'état de santé du bénéficiaire peut demander des examens complémentaires aux médecins locaux ou à son correspondant médical local.

À l'examen des avis, informations et diagnostics médicaux locaux recueillis, l'équipe médicale d'IMA ASSURANCES décide des moyens et des modalités de transport les mieux adaptés à la situation médicale du bénéficiaire et de la destination :

- Structure hospitalière adaptée la plus proche,
- Ou, sur le constat qu'aucun établissement hospitalier proche du lieu de séjour n'est adapté, une structure hospitalière proche du Domicile,
- Ou, le Domicile.

Cette garantie ne peut en aucun cas se substituer aux transports primaires c'est-à-dire les transports sanitaires d'urgence relevant d'une organisation décidée par les services publics locaux.

En cas d'urgence médicale l'Assuré doit contacter les services d'urgence du pays dans lequel il se trouve.

Lorsque le rapatriement concerne un enfant de moins de 16 ans non accompagné, une personne dépendante et/ou à mobilité réduite, IMA ASSURANCES organise et prend en charge systématiquement le Voyage aller-retour d'un Proche, afin qu'il accompagne ce dernier dans son déplacement. Lorsque le Voyage d'un proche est impossible, IMA ASSURANCES fait accompagner cet enfant de moins de 16 ans non accompagné, une personne dépendante et/ou à mobilité réduite par une personne habilitée.

Le moyen de transport sera décidé par l'équipe médicale d'IMA ASSURANCES en fonction de la gravité et l'urgence du cas rencontré.

Le rapatriement des Bagages figurant sur le billet initial est organisé en même temps que le rapatriement sanitaire.

7.2 Présence d'un proche en cas d'Hospitalisation

Lorsque l'état de santé de l'Assuré, suite à un Accident ou une Maladie survenue pendant le Voyage à l'Étranger, nécessite une Hospitalisation de plus de 5 jours et qu'aucun Membre de sa famille n'est présent à ses côtés, IMA ASSURANCES organise le transport aller-retour en avion classe économique ou en train d'un Membre de sa famille afin qu'il puisse se rendre à son chevet.

Lorsque l'Assuré hospitalisé est une personne dépendante et à mobilité réduite ou âgé de moins de 16 ans ou lorsque les médecins d'IMA ASSURANCES indique que le prognostique vital est engagé, ce déplacement et cet hébergement sont organisés par IMA ASSURANCES dans les mêmes conditions de prise en charge, et quelle que soit la durée de l'Hospitalisation.

Organisation et prise en charge des frais de transport en classe économique ou train équivalent à un billet première classe.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge les Frais d'hébergement, hors frais de restauration, dans la limite de 10 nuits consécutives et 80 € TTC, sur présentation des justificatifs correspondants.

1.2 Prolongation de séjour à l'Étranger

A l'Étranger, si à la suite d'un Accident ou d'une Maladie où l'admission à l'hôpital n'est pas nécessaire et que l'Assuré est dans l'incapacité d'entreprendre le retour initialement prévu et décidé par le Service Médical d'IMA ASSURANCES, l'Assisteur organise et prend en charge les frais d'hôtel de l'Assuré. Dans la limite de 80 € TTC part nuit et pour un maximum de 14 nuits consécutives maximum.

La mise en œuvre de cette garantie ne peut s'effectuer que si le service médical d'IMA ASSURANCES le décide.
Aucun remboursement sur justificatif ne sera possible.

1.3 Frais de recherche et de secours

IMA ASSURANCES prend en charge **dans la limite de 5 000 € TTC par Assuré et 25 000 € TTC maximum par évènement :**

En France et à l'Étranger :

- IMA ASSURANCES prend en charge des Frais de secours et de recherche liés ou non à la pratique du ski sauf s'ils font l'objet d'une prise en charge par l'autorité publique.
- En cas de disparition du bénéficiaire, en dehors du pays de domiciliation, prise en charge des frais de recherche engagés par les services de secours habilités sauf s'ils font l'objet d'une prise en charge par l'autorité publique.

1.4 Retour des enfants mineurs au Domicile

Lorsque l'Assuré ne peut rentrer à son Domicile et qu'il Voyage avec ses enfants mineurs (moins de 16 ans), IMA organise et prend en charge le voyager aller/retour d'un proche pour s'occuper des enfants.

2. La garantie Frais médicaux à l'Étranger

L'Assuré est couvert pour les soins médicaux d'urgence, pendant la durée du voyage, dans les limites indiquées dans le tableau des garanties et sous réserve qu'il ait la qualité d'Assuré auprès d'un organisme d'Assurance Maladie. La prise en charge intervient en complément des prestations dues par les organismes sociaux.

2.1 Avance des Frais médicaux d'urgence ou inopinés à l'Étranger

Une lettre d'engagement sera demandée à l'Assuré avant toute démarche de IMA ASSURANCES. Sans retour de cette lettre d'engagement complétée et signée par l'Assuré, IMA ASSURANCES ne garantira pas les Frais Médicaux.

Le montant de la prise en charge d'IMA ASSURANCES est plafonné au montant total de frais facturé au bénéficiaire par un ou plusieurs établissements hospitaliers, ou professionnels de santé dans la limite de :

Plafonds variables selon le tarif :

- 75 000€ TTC

Par bénéficiaire et par fait générateur.

Les Frais médicaux imprévus qui peuvent être pris en charge sont les suivants :

- Honoraires médicaux,
- Médicaments prescrits par un médecin lors des premiers soins prodigués,
- Frais d'Hospitalisation,
- Les frais d'ambulance prescrits par un médecin sur place pour un trajet local et facturés par l'établissement de soins.

Cette prestation n'est acquise qu'à la condition et tant que le service médical d'IMA ASSURANCES jugent l'Assuré intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Cette prestation cesse le jour où le service médical d'IMA ASSURANCES est en mesure d'effectuer le transport de l'Assuré vers la structure de son choix adaptée à la prise en charge

et dans son intérêt, que ce soit dans le pays de séjour, dans un pays proche, ou dans le pays d'origine et ce nonobstant la décision de l'Assuré de rester sur place.

La garantie s'applique dans le monde entier à l'exception de la Zone 1. Toutefois, les garanties ne sont pas applicables dans les pays, régions ou Zones géographiques faisant l'objet d'une recommandation officielle de non-déplacement émise par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (consultable sur le site www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « *Conseils aux voyageurs* ») :

- **Si une telle recommandation est en vigueur à la date du départ, aucune garantie ne sera accordée pour un séjour dans la zone concernée.**

- **Si la recommandation est émise après le départ, les garanties resteront limitées aux prestations d'assistance d'urgence (rapatriement, Frais médicaux urgents, etc.) pendant une durée de 5 jours, à compter de la date de publication officielle de ladite recommandation.**

La garantie peut être mise en œuvre selon deux modalités :

1/ Le remboursement à titre complémentaire des Frais médicaux engagés par le bénéficiaire

Pour toute autre demande, hors situation d'urgence, les bénéficiaires peuvent saisir IMA Assurances par mail, à l'adresse suivante : ima.medical@ima.eu

- En cas de Frais médicaux non liés à une Hospitalisation et/ou lorsque le bénéficiaire a effectué directement le règlement des Frais médicaux auprès du prestataire de soins, il s'engage à faire les démarches nécessaires auprès des organismes sociaux (régime obligatoire de base et du régime complémentaire) pour en obtenir le remboursement et transmet à IMA ASSURANCES les justificatifs indiquant l'éventuel reste à charge.

  En tout état de cause, le bénéficiaire devra supporter les dépenses non couvertes au titre de son contrat.

- Dans le cas où l'Assuré avance les frais et demande le remboursement, IMA ASSURANCES intervient après intervention de l'organisme social de base de l'Assuré, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance auxquels l'Assuré cotise, déduction faite d'une Franchise de 30 € TTC par Sinistre et sous réserve de la communication par l'Assuré à IMA ASSURANCES des factures acquittées des Frais médicaux et des justificatifs originaux de remboursement émanant de ces organismes.

La qualité d'Assuré social français est un prérequis pour pouvoir bénéficier de cette garantie.

Le remboursement des Frais médicaux en France est exclu.

2/ L'avance des Frais médicaux

Pour toute demande, les bénéficiaires doivent saisir IMA ASSURANCES par téléphone au numéro suivant :

+ 33 **5 48 20 48 06 depuis un pays autre que la France,**

05 48 20 48 06 depuis la France.

(numéro non surtaxé, coût selon opérateur)

- En cas d'Hospitalisation du bénéficiaire, IMA ASSURANCES peut effectuer la prise en charge des Frais médicaux liés à cette Hospitalisation directement auprès de l'hôpital dans les limites du plafond de la garantie.

En tout état de cause, le bénéficiaire devra supporter l'éventuel reste à charge.

- L'avance de la prise en charge s'effectue sous réserve que la structure hospitalière ou le bénéficiaire des soins communique à IMA ASSURANCES, toutes les informations et tous les documents médicaux permettant de déterminer le montant de la prise en charge (devis, rapport médical, facture originale, et tout document jugé utile par IMA ASSURANCES).

L'avance des Frais médicaux en France est exclue.

2.2 Frais d'urgence dentaire à l'Étranger

IMA ASSURANCES rembourse sur justificatifs et sur accord préalable les frais dentaires considérés comme urgents lorsqu'ils font suite à un Accident nécessitant une intervention chirurgicale ou un traitement médical ne pouvant pas attendre le retour de l'Assuré à son Domicile (par exemple : pansement, obturation, dévitalisation, extraction).

À l'exclusion de l'endodontie, des reconstructions esthétiques de traitements antérieurs, des couvertures et des implants.

Le montant de la prise en charge de IMA ASSURANCES est plafonné au montant total de frais facturé au bénéficiaire par un ou plusieurs établissements hospitaliers, ou professionnels de santé dans la limite de :

300 € TTC par Assuré pour un Sinistre une Franchise de 30 € TTC s'applique dès la sollicitation de cette garantie auprès de IMA Assurances.
Le paiement des frais d'urgence dentaires en France est exclu.

Exclusions spécifiques à la garantie Frais médicaux à l'Etranger

Outre les exclusions générales, ne sont jamais garantis :

- **Les Frais médicaux en Zone 1,**
- **Les Frais résultants de soins prodigués après la fin de la garantie,**
- **Les frais résultants de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale, non prescrits par un médecin,**
- **Les dommages résultants de l'utilisation de stupéfiants ou substances analogues, de médicaments non prescrits ou d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang,**
- **Les conséquences des faits de Guerre étrangère ou civile,**
- **Des conséquences de la participation de l'Assuré à des rixes, des paris, des émeutes et des mouvements populaires,**
- **Les frais résultants de soins ou de traitement dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,**
- **Les frais de repas, les frais de téléphone ou de connexion internet ainsi que les frais de bar en cas d'hébergement déjà pris en charge par IMA ASSURANCES au titre des garanties d'assistance,**
- **Les frais de confort personnel (radio, télévision, coiffeur …),**
- **Les frais engagés par le bénéficiaire de sa propre initiative, sans l'accord préalable d'IMA ASSURANCES, sauf en Cas de force majeure,**
- **Les dépenses occasionnées par les proches ou les Membres de la famille du bénéficiaire pendant son Hospitalisation en dehors de la mise en œuvre de la garantie « Attente sur place d'un accompagnant »,**
- **Les produits classés comme vitamines ou minéraux ainsi que les compléments alimentaires, les boissons énergisantes,**
- **Les frais de parapharmacie,**
- **Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple),**
- **Les frais d'appareillages médicaux et prothèses (y compris les prothèses dentaires),**
- **Les frais de séjour en Service de Soins de Suite et de Réadaptation,**
- **Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie, d'ostéopathie,**
- **Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant sans rapport avec le Sinistre déclaré,**
- **Les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination sauf en cas de nécessité absolue en lien avec le Sinistre déclaré,**

- **Les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés en France,**
- **Les frais de transports primaires, c'est-à-dire les transports sanitaires d'urgence relevant d'une organisation décidée par la puissance publique locale, sauf dans le cadre de la garantie frais de recherche et secours,**
- **Les frais liés au changement de sexe, à la stérilisation, les traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles,**
- **Les frais d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement à visée esthétique,**
- **Les conséquences des blessures et Maladies 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 précédents le début du Voyage,**
- **Les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle le bénéficiaire est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un Voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**
- **Les Voyages à visée diagnostique et/ou thérapeutique, c'est-à-dire ayant pour objectif de consulter un praticien ou d'être hospitalisé pour un traitement quel qu'en soit sa nature ainsi que les déplacements pour greffe d'organe,**
- **Les interruptions volontaires de grossesse, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
- **La grossesse et l'accouchement sauf complications soudaines et imprévisibles,**
- **Les conséquences, survenus lors de la pratique de sports à titre professionnel**
- **Les conséquences médicales qui pourraient résulter de l'inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive,**
- **Les conséquences d'un Accident survenu lors de la participation, même en tant qu'amateur, à des courses, compétitions et leurs essais préparatoires de véhicules à moteur (nautiques ou terrestres sauf rallyes touristiques de deuxième catégorie), ou à la pratique des sports réputés dangereux suivants : l'usage d'avion privé en tant que pilote ou passager, le parachutisme, l'ULM, le deltaplane, le parapente, le saut à ski, l'alpinisme, escalade alpine, escalade, cascade de glace , la varappe, la spéléologie, l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur de deux ou trois roues d'une cylindrée supérieure à cent vingt-cinq cm3 et les tentatives de records, skateboard, base jump, speed riding, snow kite, ski extrême, freeride, bicycle motocross, moto cross, sports de combats, polo, football américain, vol à voile, saut à l'élastique, kite surf, la plongée sous-marine au-delà d'une profondeur de 40 mètres, la plongée sous-marine avec appareil autonome, la plongée sans moniteur,**

Les conséquences des situations ou évènements suivants :

- **Les pays en état de Guerre civile et étrangère,**
- **Les Dommages corporels et Frais médicaux résultant de la manipulation :**

- **D'armes ou d'engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,**
- **De tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,**
- **Ou de par toute autre source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope),**

- **Le suicide ou la tentative de suicide du bénéficiaire, l'automutilation du bénéficiaire.**

3. Les garanties d'Assistance aux personnes valides

3.1 Rapatriement des bénéficiaires valides

À l'Étranger, lorsque l'Assuré est blessé, malade ou en cas de décès, l'Assisteur organise et prend en charge les frais réels plafonnés au prix du billet de transport retour en cas de non-utilisation du billet initialement prévu du transport des Assurés valides inscrits dans les Conditions Particulières et ne pouvant rentrer par les moyens initialement prévus jusqu'à leur Domicile par le moyen le plus adapté et en priorité :

- Un billet de train ou à défaut,
- Un billet d'avion classe économique.

L'Assisteur organise et prend en charge également les taxis de liaisons nécessaires.

Si les enfants de moins de 15 ans ou des personnes dépendantes et/ou personne à mobilité réduites se retrouvent seuls lors d'un rapatriement, suite à l'Accident, la Maladie ou le décès de l'Assuré, alors l'Assisteur organise et prend en charge la présence d'un proche pour les accompagner ou à défaut, l'accompagnement par un professionnel.

En l'absence de disponibilité d'un moyen de rapatriement, l'Assisteur organise et prend en charge une nuit d'hôtel dans la limite de 150 € TTC par Assuré, dans l'attente de l'organisation du rapatriement.

3.2 Retour anticipé en cas d'Hospitalisation d'un Membre de la famille

- En cas d'Accident, de Maladie entrainant une Hospitalisation supérieure à 5 jours d'un Membre de la famille de l'Assuré pendant ses dates de Voyage, ou des Dommages à l'habitation à la suite d'un sinistre , IMA ASSURANCES prend en charge les frais supplémentaires du titre de transport initialement prévu pour le retour sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion de ligne classe éco + taxis de liaison nécessaires ou un billet de transport retour aux frais réels plafonnés au prix du billet de transport retour en cas d'impossibilité d'utilisation du billet initialement prévu

Dans le cas contraire, l'Assuré devra utiliser son titre de transport retour initialement prévu. IMA ASSURANCES pourra rembourser les frais de transport supplémentaire éventuellement facturés.

Si l'Assuré n'est pas en mesure d'envoyer à IMA ASSURANCES les justificatifs de l'Hospitalisation ou du dommage à l'habitation à ce moment-là, il en supportera les frais en premier lieu et pourra, ensuite, en demander le remboursement sur présentation des justificatifs nécessaires et de la facture acquittée des frais de transport. La liste des justificatifs à fournir est indiquée dans les présentes Conditions Générale

4. Les garanties d'Assistance en cas de décès

4.1 Rapatriement de corps

En cas de décès de l'Assuré à l'Étranger, survenu au cours de son Voyage, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport du corps, de la chambre funéraire du lieu de séjour jusqu'au lieu d'obsèques ou d'inhumation en France.

La prise en charge inclut les frais de préparation du défunt, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil dans la limite de 2 300 € TTC, conforme à la législation et de qualité standard.

En cas de nécessité de crémation sur place, les frais inhérents à cette incinération et au transport des cendres, dans une urne conforme à la législation et de qualité courante, sont pris en charge par IMA ASSURANCES.

Les autres frais (les frais de cérémonie, d'inhumation ou de crémation en France) restent à la charge de la famille.

4.2 Déplacement d'un proche pour formalités administratives

En cas de décès de l'Assuré, survenu au cours de son Voyage, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport et hébergement d'un Membre de la famille résident en France sur le lieu du décès si nécessaire pour effectuer les formalités.

La prise en charge inclut le transport aller et retour en train ou avion classe économique et 4 nuits d'hébergement à hauteur de 80 € TTC par nuit.

4.3 Retour anticipé en cas de décès d'un Membre de la famille

En cas de décès d'un Membre de la famille de l'Assuré, ou de son remplaçant professionnel pendant les dates de Voyage, IMA ASSURANCES organise et met à disposition de l'Assuré un billet d'avion classe économique ou de train pour qu'il puisse se rendre au lieu d'inhumation ou d'obsèques à la condition que celui-ci se situe en France et sous réserve que l'Assuré ait préalablement informé l'Assisteur.

De même, IMA ASSURANCES prend en charge les frais supplémentaires du titre de transport initialement prévu pour le retour sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion de ligne classe éco + taxis de liaison nécessaires ou un billet de transport retour aux frais réels plafonnés au prix du billet de transport retour en cas d'impossibilité d'utilisation du billet initialement prévu **Si l'Assuré n'est pas en mesure d'envoyer à IMA ASSURANCES les justificatifs du décès à ce**

moment-là alors il en supportera les frais en premier lieu et pourra en demander le remboursement en second lieu sur présentation des justificatifs nécessaires, tels qu'indiqués dans la liste des justificatifs à fournir indiqués dans les présentes Conditions Générales et de la facture acquittée des frais de transport.

5. Les garanties d'Assistance complémentaires

5.1 Avance de fonds à la suite d'un Vol de papiers ou de moyens de paiement

Si à la suite d'une perte ou d'un Vol des moyens de paiement, à l'exception de l'argent liquide, et pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Assuré, l'Assuré doit faire face à des dépenses de première nécessité, IMA ASSURANCES peut avancer jusqu'à 1 500 € TTC afin qu'il puisse faire face à ces dépenses.

Cette avance est faite contre reconnaissance de dette remboursable sous un délai de 30 jours et sur justificatif de banque informant leur incapacité à délivrer des fonds sur lieu de séjour.

5.2 Frais de justice à l'Étranger

A l'Étranger, en cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel se trouve l'Assuré, suite à une violation de la législation routière en vigueur dans le pays de séjour, IMA ASSURANCES avance**, dans la limite de 3000 € TTC** les honoraires d'avocat et/ou frais de justice que le bénéficiaire peut être amenés à supporter à l'occasion d'une action en défense ou recours devant une juridiction étrangère.

Cette avance est consentie contre reconnaissance de dette et remboursable par l'Assuré dans le délai de 30 jours suivant le retour à son Domicile.

5.3 Caution à l'Étranger

IMA ASSURANCES effectue le dépôt des cautions pénales, civiles ou douanières, dans la limite **de 15 000 € TTC,** en cas d'incarcération du bénéficiaire ou lorsque celui-ci est menacé de l'être.

Cette avance est consentie contre reconnaissance de dette et remboursable par l'Assuré dans le délai de 30 jours suivant le retour à son Domicile.

5.4 Information voyage 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

55 Transmission de messages urgents

IMA ASSURANCES se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages ou nouvelles émanant du Bénéficiaire vers les membres de sa famille ou proches, en cas d'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent

5.6 Conseil médical

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

5.7 Prise en charge des frais téléphoniques en cas de mise en quarantaine

IMA ASSURANCES prend en charge les frais d'appel et données mobiles de l'Assuré à la plateforme d'assistance en cas de mise en quarantaine et dans la limite de 80€ TTC par personne.

5.8 Effets de première nécessité en cas de mise en quarantaine

IMA ASSURANCES prend en charge à l'aller, le remboursement des achats d'Effets de première nécessité en cas de mise en quarantaine et dans la limite de 100€ TTC par personne et jusqu'à 350€ TTC par famille.

5.9 Soutien psychologique

En cas de demande d'assistance psychologique consécutive suite à un évènement traumatisant survenu à l'Étranger lors du Voyage provoqué par un acte de terrorisme, la Guerre civile ou étrangère, des émeutes ou par un événement familial grave, IMA ASSURANCES organise et prend en charge pour les bénéficiaires du contrat, jusqu'à 6 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien.

5.10 Aide à Domicile

En cas de rapatriement médical de l'Assuré entraînant :

- une Hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'Assuré,
- OU une Immobilisation imprévue au Domicile de plus de 5 jours de l'Assuré.

IMA ASSURANCES prend en charge et organise les frais d'une aide à Domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le

repassage et les courses de proximité. Elle devra intervenir dès le premier jour du rapatriement et sous un mois maximum au retour au Domicile ou à compter du premier jour d'Immobilisation imprévue au Domicile.

Le remboursement sera fait par IMA ASSURANCES sur justificatif de l'Assuré dans la limite de 20 heures d'aide à Domicile réparties sur 4 semaines.

5.11 Prise en charge des enfants de moins de 16 ans, sans limite d'âge pour les enfants handicapés

Dès le retour de l'Assuré en France et suite à l'Accident ou Maladie de l'Assuré ou de son Conjoint ayant entrainé son rapatriement garanti au titre du présent contrat, et nécessitant :

- Une Hospitalisation imprévue de l'adhérent ou de son Conjoint supérieure à 24 heures,
- Une Immobilisation imprévue au Domicile de l'adhérent ou de son Conjoint supérieure à 5 jours.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- Le déplacement, aller et retour, d'un proche pour venir s'occuper des enfants au Domicile ,
- Le déplacement, aller et retour, des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants auprès de proches susceptibles de les accueillir,
- L'intervention d'un professionnel spécialisé dans l'enfance ou le handicap, au Domicile pour garder les enfants.

Le remboursement sera fait par IMA ASSURANCES sur justificatif de l'Assuré dans la limite de 20h à répartir sur 4 semaines.

5.12 Prise en charge des animaux domestiques

En cas de rapatriement médical de l'Assuré entraînant :

- Une Hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'Assuré,
- OU une Immobilisation imprévue au Domicile de plus de 5 jours de l'Assuré.

IMA ASSURANCES remboursera sur présentation d'un justificatif de paiement l'une des garanties suivantes :

- La garde de l'Animal par un « pet sitter » professionnel au Domicile de l'Assuré,
- OU la garde de l'Animal chez un « pet sitter » professionnel.

Le remboursement comprendra uniquement les frais de « pet sitter » professionnel.

Le remboursement s'effectuera par IMA ASSURANCES sur justificatifs de paiement de l'Assuré à hauteur de 450 € TTC maximum, avec un forfait maximal de 15 € TTC par jour pour la garde de l'animal par un pet sitter professionnel et exécutée sur des jours consécutifs du jour du rapatriement médical et sous un (1) mois maximum.

5.13 Livraison de courses

En cas de rapatriement médical de l'Assuré entraînant :

- une Hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'Assuré,
- OU une Immobilisation imprévue au Domicile de plus de 5 jours de l'Assuré.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la livraison d'une commande par semaine, pendant un maximum 15 jours consécutifs lorsque ni l'assuré, ni son Conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de faire les courses.

Les frais de livraison sont remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à Domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la livraison par taxi.

Le prix des courses demeure à la charge de l'Assuré

III. LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Subrogation

IMA ASSURANCES est subrogé à concurrence du coût de l'assurance accordée, dans les droits et actions d'un Assuré contre les Tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par IMA ASSURANCES ; c'est-à-dire qu'IMA ASSURANCES effectue en lieu et place de l'Assuré, les poursuites contre la partie responsable si IMA ASSURANCES l'estime opportun.

Signature

La souscription est validée par la Signature électronique du Souscripteur.

La Signature électronique désigne tout procédé technique répondant aux exigences du règlement eIDAS, et utilisé pour identifier le Souscripteur et recueillir son consentement à la souscription du présent contrat, en garantissant le lien entre l'identité du Souscripteur et le contrat signé.

Le souscripteur accepte expressément que, dans l'éventualité de l'utilisation du service de Signature électronique conformément à ce qui précède, le fichier de preuve et l'ensemble des éléments qu'il contient, relatifs à cette utilisation, sont admissibles devant les tribunaux et fait preuve des données et des faits qu'il contient.

Résiliation

L'Assureur peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au Domicile du Souscripteur mentionné aux Conditions Particulières :

- À défaut de paiement de la Prime dans les 10 jours de son échéance, l'Assureur peut suspendre les garanties trente jours après mise en demeure du Souscripteur. 40 jours après l'envoi de la mise en demeure et à défaut de paiement, le contrat est automatiquement résilié ;
- En cas de déclaration du risque inexacte ou de non-déclaration d'aggravation du risque selon les modalités prévues par les articles L.113-4 et L.113-9 du Code des Assurances.

Prime

1. **A la souscription**

Le Souscripteur doit régler, au jour de la souscription, la Prime totale mentionnée aux Conditions Particulières. Le règlement est obligatoirement effectué en carte bancaire.

Le Souscripteur s'engage à notifier par écrit au Courtier toute modification de ses coordonnées bancaires pouvant nuire au paiement de la prime.

2. **Non-paiement de la Prime**

Le non-paiement de la Prime dans les délais impartis entraîne la suspension des garanties et la Résiliation du contrat dans les conditions indiquées ci-dessus.

Si le paiement de la Prime ainsi que de toute somme ayant fait l'objet de la mise en demeure visée ci-dessus est effectué pendant la période de suspension du contrat, le contrat reprend effet le lendemain à midi du jour du paiement.

Si le paiement de la Prime est effectué après la Résiliation du contrat, la Prime reste acquise à IMA ASSURANCES à titre d'indemnité.

Réclamations liées à un Sinistre et médiation

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement concernant les garanties d'assistance mises en œuvre, ou la relation avec l'Assureur au cours de cette mise en œuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation).

En cas de réclamation, les Assurés peuvent contacter le Service Consommateur de l'Assureur par courriel depuis le site www.ima.eu, réclamations ou par courrier électronique à serviceconso@ima.eu ou par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9.

Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables suivant son envoi, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation.

Si le désaccord persiste après la réponse du Service Consommateur ou en l'absence de réponse dans le délai règlementaire, les Assurés peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la Réclamation écrite.

Demandes de modifications

Pour toutes Demandes de modification du contrat (changement de dates de Voyage, d'adresse, ajout ou suppression d'un Assuré, ajout ou suppression d'une garantie optionnelle, …), l'Assuré s'engage à communiquer au Courtier les modifications à prendre en compte par écrit le plus tôt possible. En cas de non-respect de cette obligation, IMA ASSURANCES se réserve le droit de suspendre les garanties couvertes par le présent contrat.

Droit applicable

Le présent contrat est soumis au droit français.

Obligations de l'Assuré

Vous avez besoin d'assistance

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel puisqu'il vous sera demandé les informations suivantes :

- Nom(s) et prénom(s),
- L'endroit précis de localisation, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- Le numéro de téléphone du médecin présent sur place ou de l'établissement hospitalier ainsi que les heures de rappel en cas de besoin d'assistance médicale,
- Votre numéro de contrat.

En cas d'urgence, vous devez impérativement nous appeler sans attendre et **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.**

L'Assisteur est joignable 24 heures/24 sur appel téléphonique aux numéros suivants :

+ 33 5 48 20 48 06 depuis un pays autre que la France,

05 48 20 48 06 depuis la France.

(numéro non surtaxé, coût selon opérateur)

IMA ASSURANCES ne peut en aucun cas se substituer aux organismes officiels de secours d'urgence (ramassage primaire, police, protection civile, pompiers) ni prendre en charge les frais ainsi engagés. En outre, IMA ASSURANCES ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par l'Assisteur ou en accord préalable avec lui. **IMA ASSURANCES se réserve le droit de refuser une demande de remboursement si elle n'a pas été informé au préalable du Sinistre de l'Assuré.** IMA ASSURANCES communiquera à l'Assuré la procédure à suivre. Si l'Assuré agit contrairement aux dispositions communiquées, les frais occasionnés resteront à sa charge.

Il appartient aux bénéficiaires de prouver que toutes les conditions requises pour la mise en œuvre de la garantie sont réunies à l'appui des pièces justificatives visées ci-dessous, et le cas échéant, tout justificatif d'un remboursement de tout ou partie par un autre organisme. Ces documents et toutes les informations fournies permettront de justifier le motif couvert et d'évaluer le montant de l'indemnisation. Si le motif couvert est médical, vous pouvez, si vous le

souhaitez, communiquer les éléments médicaux, sous pli confidentiel, à l'attention de notre médecin conseil - **IMA ASSURANCES - 118 Avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9.**

En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité du motif couvert invoqué, nous sommes en droit de refuser votre demande d'indemnisation.

Liste des justificatifs pour les garanties d'assistance :

En fonction des garanties, des justificatifs complémentaires pourront être demandés.

La liste des justificatifs est à adapter en fonction du motif de la demande	Prolongation de Séjour	Retour décès d'un proche	Frais médicaux Avance des frais	Frais médicaux Remboursement
Copie Carte Identité Ou Passeport	•	•	•	•
Copie Visa Ou Carte de séjour	•	•	•	•
Originaux des Cartes d'embarquement Aller/Retour	•	•	•	•
Bilan Médical détaillé (1)	•		•	•
Facture de réservation initiale (2)	•		•	•
Copie de la carte d'Assuré Social			•	
Formulaires CERFA et de subrogation complétés			•	
Copie des bordereaux de remboursements (3)				•
Copie des factures (4)				•
Facture acquittée de l'hôtel	•			
Acte de décès		•		
Justificatif de lien de parenté (5)		•	•	•
Relevé d'Identité Bancaire		•		•
Relevé Bancaire mentionnant le paiement				•

(1) Bilan Médical détaillé : établi sur place. Il doit mentionner la raison de la maladie, de l'Accident ou de l'hospitalisation, les symptômes, les antécédents, le diagnostic du médecin, le traitement et la date exacte de survenance.
(2) Facture de réservation initiale établie par le voyagiste lors du premier versement, (mentionnant le détail des prestations terrestres et de transports
(3) Copie des bordereaux de remboursements des organismes complémentaires et de Sécurité Sociale/ou autres organismes sociaux

(4) Copie des factures = Honoraires médicaux ; Médicaments prescrits par un médecin ou chirurgien lors des premiers soins prodigués ; Frais d'Hospitalisation ; Frais d'ambulance prescrits par un médecin sur place pour un trajet local, urgence dentaire, d'hôtel, de location de logement.
(5) Justificatif de lien de parenté : attestation sur l'honneur ou copie du livret de famille.

Liste des justificatifs pour les garanties d'assistance :

En fonction des garanties, des justificatifs complémentaires pourront être demandés.

La liste des justificatifs est à adapter en fonction du motif de la demande	Avance de fonds / Assistance en cas de Vol ou perte de documents	Caution à l'Étranger	Frais de justice	Assistance psycho-logique	Aide à Domicile	Transfert des enfants chez un proche	Garde des animaux	Frais de recherche/ frais de Secours
Copie Carte Identité Ou Passeport	•	•	•	•	•	•	•	•
Copie Visa Ou Carte de séjour	•	•	•	•	•	•	•	•
Originaux des Cartes d'embarquement Aller/Retour	•	•	•	•	•	•	•	•
Bilan Médical détaillé (6)					•	•	•	
Facture acquittée de la prestation de l'intervenant					•	•	•	•
Bulletin de situation hospitalier (en cas d'hospitalisation)					•	•	•	
Justificatif de lien de parenté (7)	•	•	•	•	•	•		
Attestation de rapatriement					•	•	•	
Relevé d'Identité Bancaire	•	•	•		•	•	•	•
Relevé Bancaire mentionnant le paiement					•		•	•
Procès verbal de déclaration de vol	•							

(6) Bilan Médical détaillé : établi sur place. Il doit mentionner la raison de la maladie, de l'Accident ou de l'hospitalisation, les symptômes, les antécédents, le diagnostic du médecin, le traitement et la date exacte de survenance.
(7) Justificatif de lien de parenté : attestation sur l'honneur ou copie du livret de famille.

Liste des justificatifs pour les garanties d'assurance :

En fonction des garanties, des justificatifs complémentaires pourront être demandés.

La liste des justificatifs est à adapter en fonction du motif de la demande	Annulation en cas de maladie/Accident/décès	Interruption de séjour
Copie Carte Identité Ou Passeport	•	•
Originaux des Cartes d'embarquement Aller/Retour	•	•
Bilan Médical détaillé (1)	•	•
Facture de réservation initiale (2)	•	
Conditions générales de vente des prestations réservées (3)	•	
Formulaire justificatif de paiement complété	•	•
Justificatif de remboursement de l'hébergeur ou organisateur		•
Facture acquittée (4)		•
Facture d'Annulation	•	
Justificatif de lien de parenté (5)	•	•
Copie de l'arrêt de travail	•	
Copie des ordonnances (6)	•	
Relevé d'Identité Bancaire	•	•
Attestation de rapatriement / ou de départ anticipé		•
Acte de décès	•	•
Injonction de quarantaine (7)	•	

(1) Bilan Médical détaillé : établi sur place. Il doit mentionner la raison de la maladie, de l'Accident ou de l'hospitalisation, les symptômes, les antécédents, le diagnostic du médecin, le traitement et la date exacte de survenance.
(2) Facture de réservation initiale établie par le voyagiste lors du premier versement, mentionnant le détail des prestations terrestres et de transports
(3) Conditions générales de vente des prestations réservées mentionnant le barème d'Annulation du voyagiste
(4) Facture acquittée relative à l'achat de billets, d'activités, à des frais d'hébergements
(5) Facture d'Annulation mentionnant la date d'achat, la date d'Annulation, le montant remboursé par le voyagiste et le montant restant à la charge de l'Assuré.
(6) Copie des ordonnances comportant les justificatifs de paiement des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués.
(7) Injonction de quarantaine indiquant clairement la raison et la durée de ladite quarantaine.

Liste des justificatifs pour les garanties d'assurance :

En fonction des garanties, des justificatifs complémentaires pourront être demandés.

La liste des justificatifs est à adapter en fonction du motif de la demande	Perte/Vol/Détérioration de Bagages	Retard Livraison de Bagages	Retard au départ (avion ou train)
Copie Carte Identité Ou Passeport	•	•	•
Originaux des Cartes d'embarquement Aller/Retour	•	•	•
Ticket enregistrement Bagage	•	•	
Facture de réservation initiale (1)			•
Formulaire justificatif de paiement complété	•	•	•
Justificatif de remboursement de l'hébergeur ou organisateur	•	•	
Facture acquittée (2)	•		•
Copie du contrat d'assurance (3)	•		
Relevé d'Identité Bancaire	•	•	•
Formulaire de retard complété			•
Attestation de retard de transport (4)			•
Procès-verbal	•		
Documents transporteurs (5)	•	•	

(1) Facture de réservation initiale établie par le voyagiste lors du premier versement, mentionnant le détail des prestations terrestres et de transports
(2) Facture acquittée relative à l'achat de billets, d'activités, à des frais d'hébergements
(3) Copie du contrat d'assurance souscrit pour l'équipement concerné indiquant clairement la date de souscription de l'assurance, ainsi que la liste de l'équipement concerné et le montant couvert.
(4) Attestation de retard datée établie par la compagnie de transport mentionnant la durée, le motif du retard et l'heure d'arrivée du transport impacté par le retard.
(5) En cas de perte de Bagages : Une copie du constat des irrégularités délivré par le transporteur ou du bulletin de réserve effectué auprès du transporteur, en cas de détérioration totale ou partielle : une copie du constat d'avaries fait auprès du transporteur.

Lorsqu'IMA ASSURANCES prend en charge le coût d'un transport sanitaire d'un Assuré ou du transport d'un Bénéficiaire, le Bénéficiaire disposant d'un titre de transport remboursable en cas de non-utilisation, s'engage en conformité avec les dispositions du titre de transport à en demander le remboursement et en reverser le montant à IMA ASSURANCES.

À défaut, le titulaire du titre du transport est tenu personnellement à indemniser IMA ASSURANCES à hauteur de la somme qu'il aurait obtenue s'il avait exercé son droit au remboursement.

Le remboursement ou, le cas échéant, l'indemnité est exigible dans les 40 jours suivant la date de la demande de remboursement ou, le cas échéant, la date de la demande d'indemnisation sous réserve de la réception du dossier complet.

Les prestations non garanties qu'IMA ASSURANCES accepterait de mettre en œuvre à la demande d'un Assuré sont considérées comme une avance de fonds remboursable par l'Assuré dans un délai de 30 jours à compter du retour à son Domicile ou bien dans le mois suivant son rapatriement si au terme de ce délai il n'est pas retourné à son Domicile.

IV. EXCLUSIONS GÉNÉRALES À TOUTES LES GARANTIES

- **Ne sont pas couvertes les Maladies préexistantes ou chroniques ayant fait l'objet d'une rechute ou d'une aggravation dans les 6 mois précédant l'achat du contrat d'assurance,**
- **Les déplacements à titre professionnels ou tout autre type de déplacement hors les Voyages de loisirs,**
- **Les frais engagés sans accord préalable d'IMA ASSURANCES, non prévus par le présent contrat et dans tous les cas non justifiés pas des documents originaux,**
- **Les Sinistres causés par la fraude ou la mauvaise foi de l'Assuré,**
- **Sont expressément exclus les Sinistres survenus en cas de terrorisme, de Guerres (civiles ou étrangères) déclarées ou non, de manifestations, émeutes et mouvements populaires, de sabotages, de troubles civils et de soulèvements. En outre, à l'exception de la garantie "Correspondance manquée", les Sinistres survenant en cas de grève sont également exclus,**
- **Lorsque l'accès à un pays est empêché par un gouvernement Étranger,**
- **Les Sinistres résultant de la participation de l'Assuré à des paris, défis ou combats, sauf en cas de légitime défense,**
- **Les Sinistres résultant de la dépression, de l'anxiété, du stress et des troubles mentaux ou nerveux,**
- **Les Sinistres résultant de la consommation d'alcool au-delà de la limite autorisée, de drogues et de stupéfiants, à moins qu'ils n'aient été prescrits par un médecin et consommés de la manière indiquée par celui-ci,**
- **Tout effet d'une source de radioactivité, ainsi que l'inobservation consciente des interdictions officielles,**
- **Les Sinistres causés par l'irradiation résultant de la transmutation ou de la désintégration nucléaire ou ceux liés à la radioactivité de toute nature, ainsi que ceux liés à des agents biologiques ou chimiques,**
- **Les frais ou dépenses encourus par l'Assuré à la suite d'une Réclamation faite auprès d'un tour opérateur, d'une agence de Voyage, d'une compagnie aérienne ou de l'Assureur,**

- **Toute perte économique récupérable au titre d'une autre assurance. En cas de récupération partielle au titre d'une autre assurance, la présente garantie couvrira la différence jusqu'à concurrence de la limite maximale d'indemnisation,**
- **Les frais de restaurant et d'hôtel autres que ceux couverts par le contrat,**
- **Les Sinistres causés par les tremblements de terre, les raz-de-marée, les inondations extraordinaires, les éruptions volcaniques, les tempêtes cycloniques atypiques et les chutes de corps sidéraux et d'aérolithes, en outre, à l'exception de la garantie d'Assistance « en cas d'évènements climatiques majeurs",**
- **Cessation complète des activités d'un organisme de Voyage en raison de sa situation financière, avec ou sans dépôt de bilan,**
- **La participation, même en tant qu'amateur, à des courses, compétitions et leurs essais préparatoires de véhicules à moteur (nautiques ou terrestres sauf rallyes touristiques de deuxième catégorie), ou à la pratique des sports réputés dangereux suivants : l'usage d'avion privé en tant que pilote ou passager, le parachutisme, l'ULM, le deltaplane, le parapente, le saut à ski, l'alpinisme, escalade alpine, escalade, cascade de glace , la varappe, la spéléologie, la plongée sous-marine au-delà d'une profondeur de 40 mètres, l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur de deux ou trois roues d'une cylindrée supérieure à cent vingt-cinq cm3 et les tentatives de records, skateboard, base jump, speed riding, snow kite, ski extrême, freeride, bicycle motocross, moto cross, sports de combats, polo, football américain, vol à voile, saut à l'élastique, kite surf, plongée sous-marine avec appareil autonome, plongée sans moniteur.**

V. DROIT DE RENONCIATION

Vous avez souscrit un contrat d'Assurance et souhaitez y renoncer ?

1. Renonciation en cas de multi-assurance

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du présent contrat.

2. Renonciation en cas de Vente à Distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat, le démarchage ou hors établissement habituel du vendeur.

Le Souscripteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du présent contrat sans communiquer de motif particulier ni à payer de pénalités. Ce délai court à compter de la conclusion du contrat ou de la réception des documents contractuels. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats intégralement exécutés ou que l'Assuré n'ait fait intervenir aucune garantie.

Dans ce cas, la prime totale est due.

Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de Voyage ou de Bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois.

VI. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

PHENOMEN, SAS au capital de 10 000 € dont le siège social est situé 141 AVENUE DE WAGRAM, immatriculée au RCS de Paris sous le n°833 740 699 et à l'ORIAS sous le n°18000514, en qualité d'intermédiaire d'assurance à titre accessoire dérogataire selon les conditions énoncées à l'article L513-1 du Code des assurances, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, tout ou partie des catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription et la gestion du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification du souscripteur et, le cas échéant des Assuré du contrat ;
- des données relatives à la situation familiale ;

- des données nécessaires à la souscription et l'application du contrat ainsi qu'au suivi de la relation contractuelle.

IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, tout ou partie des catégories de données suivantes, dans le cadre de l'exécution du contrat d'assistance :

- des informations nécessaires à la mise en œuvre des prestations d'assistance ;
- des données de localisation des personnes ou des biens : dans ce contexte, un service de géolocalisation du terminal mobile, soumis à l'accord préalable de l'Assuré, peut être proposé afin de mettre en œuvre plus efficacement les prestations d'assistance. En tout état de cause, les trajets ne sont pas tracés ;
- le cas échéant, des données relatives aux habitudes de vie, à la condition physique et la santé aux fins de mise en œuvre du programme d'accompagnement personnalisé pour lesquelles l'Assuré a donné son consentement lors de la souscription du contrat ou la mise en œuvre des prestations d'assistance ;
- des données médicales pour lesquelles l'Assuré a donné son consentement lors de la souscription du contrat ou la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Ces données sont utilisées par le Courtier et IMA ASSURANCES, chacun pour leur périmètre respectif :

- au titre de l'exécution contractuelle pour :
    - la souscription et la gestion des contrats ;
    - l'exécution des contrats et en particulier la fourniture des prestations d'assistance ;
    - l'exercice des recours ainsi que la gestion des réclamations et des contentieux ;
- dans l'intérêt légitime du responsable de traitement, sauf opposition de l'Assuré aux coordonnées mentionnées après :
    - l'élaboration de statistiques, d'études techniques et d'analyses marketing, notamment pour optimiser les processus métiers, améliorer l'expérience Assuré en optimisant le parcours client, fournir des offres plus adaptées au marché et suivre la qualité des services rendus ;
    - les opérations relatives à la gestion clients et notamment le suivi de la relation (ex : passation d'enquête de satisfaction, enregistrement des appels) ;

- le lancement de campagnes de prévention (ex : alertes liées à la survenance d'intempéries) ;
- les opérations de prospection téléphonique et par courrier. L'Assuré peut s'opposer à recevoir de la prospection commerciale par voie téléphonique en s'inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet : www.bloctel.gouv.fr ou par courrier postal à Société Opposetel - Service Bloctel - Bâtiment A1 2-98 bd Victor Hugo, 92110 Clichy. Cette inscription interdit à un professionnel de le démarcher téléphoniquement sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ;

- dans le cadre des obligations légales :
  - la mise en œuvre de dispositifs en matière de lutte contre la fraude. En cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude peut être réalisée ;
  - la réponse à des demandes officielles émanant d'une autorité publique ou judiciaire dûment habilitée ;
  - la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, le traitement de surveillance des contrats peut aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la loi en la matière ;
  - le déploiement de dispositif de lutte contre la corruption ;
  - la gestion des demandes des droits (accès, opposition…).

Avec le consentement de l'Assuré, ces données peuvent être utilisées à des fins de prospection électronique afin de lui proposer des produits équivalents ou complémentaires à la prestation d'assistance.

Ces données peuvent être transmises par IMA ASSURANCES ou accessibles aux entités suivantes, ayant besoin d'en connaître et dans la limite de leurs attributions respectives :

- aux distributeurs et prestataires en charge de la gestion du portefeuille client ;
- aux prestataires chargés de l'exécution des prestations d'assistance ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance y compris les autorités pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires. Certains prestataires d'assistance peuvent avoir la qualité de responsable de traitement ; ils collectent et traitent alors les données personnelles dont ils sont destinataires conformément à leur propre politique de confidentialité ;
- aux sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques ;
- aux entités du Groupe IMA intervenant en qualité de sous-traitant pour les finalités visées ci-dessus ;
- aux syndicats et fédérations professionnels pour les opérations pilotées par ou à l'initiative de ces organismes ;

- au Courtier à des fins de reporting d'activité, à l'exception des éventuelles données médicales et sauf opposition notifiée aux coordonnées ci-dessous.

En outre, elles peuvent faire l'objet d'une mutualisation avec les données d'autres assureurs dans le cadre d'un dispositif professionnel ayant pour finalité la lutte contre la fraude et dont le responsable du traitement est l'ALFA (l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance). Les données mutualisées sont les données relatives aux contrats d'assurance automobile et aux sinistres déclarés aux assureurs. Dans ce cadre, les données sont destinées au personnel habilité de l'ALFA, ainsi qu'aux organismes directement concernés par une fraude (organismes d'assurance, autorités judiciaires, officiers ministériels, auxiliaires de justice, organismes tiers autorisés par une disposition légale ou règlementaire). Pour l'exercice des droits dans le cadre de ce traitement, le bénéficiaire peut contacter l'ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09.

Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité et/ou d'être accessibles depuis des pays tiers à l'Union Européenne dans le cadre d'opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Les données ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales. Les données enregistrées sur l'espace personnel digitalisé ne sont accessibles à personne, à l'exception des administrateurs habilités en cas d'opérations d'administration et de maintenance du portail.

Les données de santé sont conservées chez un hébergeur de données de santé pour toute la durée du contrat ; elles sont ensuite archivées pendant la durée de la prescription.

La demande de mise en œuvre des prestations emporte autorisation expresse des bénéficiaires à IMA ASSURANCES de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée. Dans ces conditions, les Assurés reconnaissent libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

Dans le cas où l'Assuré fournit des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini au présent article.

Des enregistrements ou double-écoutes sont réalisés sur une partie des appels à destination des services d'assistance d'IMA ASSURANCES dans le cadre de :

- la montée en compétence des collaborateurs ;
- le suivi du conseil et de la qualité de la relation client ;
- la constitution d'éléments factuels exploitables dans le cadre de la prévention et la résolution des litiges, contentieux et précontentieux ;
- la protection des collaborateurs en cas d'agressions verbales et incivilités à leur encontre ;

- la réalisation d'expérimentations en lien avec les objectifs de management et de suivi de la qualité ainsi qu'autour d'analyses des conversations via des techniques d'intelligence artificielle ;
- la gestion des demandes d'exercice de vos droits ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées d'IMA ASSURANCES et sont susceptibles d'être transmis et/ou accessibles par les prestataires techniques intervenant dans la mise en place et l'analyse des conversations téléphoniques. L'Assuré peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées au maximum pendant la durée de la relation contractuelle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques. Les enregistrements sont conservés pour une durée de six mois, sauf en cas de contentieux où ils sont conservés pour la durée du contentieux et jusqu'à l'expiration des voies de recours.

Pour les finalités soumises à consentement, l'Assuré peut, à tout moment, le retirer auprès du Délégué à la Protection des Données aux coordonnées ci-dessous. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier des services associés.

Dans les conditions prévues par la loi, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité et d'opposition. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, aux coordonnées suivantes : IMA GIE - Direction des Affaires Juridiques – Déléguée à la Protection des Données - 118 avenue de Paris – 79000 Niort – dpo@ima.eu.

L'Assuré dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles compétente s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

VII. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

Limitation de responsabilité

L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Assuré à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

L'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

En cas de Sinistre, IMA ASSURANCES n'assume aucune responsabilité pour les décisions et les actions prises par l'Assuré et en contradiction à ses instructions ou à celles de son équipe médicale.

IMA ASSURANCES assumera la prise en charge des frais décrits dans les Conditions Générales et dans les limites établies.

Des événements ayant la même cause et la même survenance seront considérés comme un seul et même Sinistre.

IMA ASSURANCES remboursera les frais engagés par l'Assuré et couvert par le contrat ou procèdera à l'indemnisation dans les 40 jours suivant la date de la demande de remboursement ou, le cas échéant, la date de la demande d'indemnisation sous réserve de la réception du dossier complet.

Circonstances exceptionnelles

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Cependant, il est entendu que son engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel pourraient s'effectuer les garanties.

À ce titre, l'Assisteur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la Guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tous les actes de sabotage ou de terrorisme, les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes quelle que soit l'autorité compétente qui l'impose, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les Épidémies, les Zones géographiques à risques sanitaires, tous les Cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

Fausse déclaration

La fausse déclaration intentionnelle de l'Assuré, lors de la survenance d'un évènement garanti entraine la perte du droit à garantie. Il appartient à l'Assisteur d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

PHENOMEN, SAS au capital de 10 000 € dont le siège social est situé 141 AVENUE DE WAGRAM, immatriculée au RCS de Paris sous le n°833 740 699 et à l'ORIAS sous le n°18000514.