



CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT IGESA ASSISTANCE – N° 0801581

A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT IGESA ASSISTANCE ?

Votre Contrat IGESA ASSISTANCE est un Contrat d'assurance régi par le Code des assurances français.

QUI SONT LES ACTEURS/INTERVENANTS DE VOTRE CONTRAT IGESA ASSISTANCE ?

Votre Contrat IGESA ASSISTANCE est assuré par **INTER PARTNER Assistance (ci-après dénommée « AXA Assistance » ou « l'Assureur »)**, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent 1000 – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide 92320 Châtillon.

Votre Contrat est distribué par **LAFONT ASSURANCE**, société par actions simplifiée au capital de 25 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 788 431 468 et immatriculée au Registre des intermédiaires d'assurance en qualité de courtier sous le numéro 12068741 (www.orias.fr), dont le siège social est situé 27, rue Louis Vicat – 75015 Paris.

DE QUOI EST COMPOSÉ VOTRE CONTRAT IGESA ASSISTANCE ?

Votre Contrat est composé :

- des présentes Conditions générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat ; et
- des Conditions particulières, qui personnalisent votre Contrat avec les informations personnelles que vous avez communiquées au moment de la souscription.

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT IGESA ASSISTANCE ?

Votre contrat a pour objet de vous apporter une aide lorsque vous vous trouvez en difficultés dans le cadre des séjours en établissements familiaux (hôtels clubs, villages clubs, résidences et camping), des colonies de vacances, ou des séjours en centres de vacances de jeunes organisés par l'IGESA (Institution de Gestion Sociale des Armées).

QUELLE FORMULE POUVEZ VOUS SOUSCRIRE ?

Vous avez le choix de souscrire la formule ci-dessous :

- Une Formule « **Pack Essentiel IGESA** » n° 080158102, comprenant une garantie d'assurance annulation de voyage, une garantie d'assurance interruption de séjour et une garantie d'assurance bagages.

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRES ?

1) Pour les garanties d'assistance

Vous devez obtenir l'accord préalable d'AXA Assistance avant d'entreprendre toute action et/ou engager toute dépense. Cet accord préalable est matérialisé par la communication d'un numéro de dossier qui vous permettra de bénéficier des garanties de la présente convention et de prétendre au remboursement des frais que vous auriez engagés.

➤ **Mise en jeu des garanties :**

- AXA Assistance intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux ;
- Vous devez vous conformer aux solutions qu'AXA Assistance vous préconise ;
- AXA Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien-fondé de la demande que vous avez exprimée.

➤ **Procédure d'intervention :**

En cas d'événement d'urgence nécessitant l'intervention d'AXA Assistance, vous devez contacter **immédiatement** AXA Assistance par téléphone au :

+ 33 (0) 1 55 92 13 95

24 heures sur 24 et 7 jours du 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais.

➤ **Mise à disposition de titres de transport :**

Si AXA Assistance organise et prend en charge un titre de transport dans le cadre de la présente convention, vous devez vous engager :

- soit à réserver le droit à AXA Assistance d'utiliser votre titre de transport initialement prévu ;
- soit à reverser à AXA Assistance le remboursement que vous auriez obtenu auprès de l'organisateur de voyage émetteur de ce titre de transport.

Les rapatriements qu'AXA Assistance organise et prend en charge se font :

- soit en avion classe économique,
- soit en train première classe.

➤ **Prise en charge de frais d'hébergement :**

Les frais d'hébergement pris en charge dans le cadre de la présente convention doivent obligatoirement faire l'objet d'une facture émise par un établissement hôtelier.

Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

➤ **Procédure de remboursement des frais que vous avez engagés au titre des garanties d'assistance :**

Le remboursement des frais que vous auriez engagés ne peut être effectué que sur présentation des justificatifs originaux accompagnés du numéro de dossier matérialisant l'accord préalable d'AXA Assistance

Votre courrier doit être adressé à :

**AXA Assistance
Service Gestion des Règlements
6 rue André Gide
92320 Châtillon**

2) Pour les garanties d'assurance

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez avertir le Service Gestion des Règlements de LAFONT ASSURANCES et faire votre déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives **dans les 5 jours ouvrables suivant la date du sinistre.**

Vous devez faire votre déclaration :

EN PRIORITE en ligne sur le site www.vivalto.lafont-assurances.com

A défaut par téléphone au : 04 68 35 22 26

A défaut par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante :

LAFONT ASSURANCES

Service IGESA

ZAM du Moulinas – 2 rue du Moulinas
66330 CABESTANY

Procédure de déclaration Igesa : Parallèlement il vous appartient d'informer Igesa en cas d'annulation de séjour ou pour toute modification entraînant des frais (conformément aux conditions générales de vente), la facture d'annulation ou de modification émise par Igesa vous sera réclamée en cas de sinistre

Passé ce délai, si LAFONT ASSURANCES subit un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans les garanties d'assurance entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à ses frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.

LAFONT ASSURANCES se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

Article 1. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, le(s) mot(s) ou expression(s) commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions générales :

« **Assuré[s]** » : personne physique désignée, ci-après, sous le terme « vous » nommément déclarée sur le bulletin d'inscription ou facture de l'IGESA.

« **Accident corporel grave** » : altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime 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 ou autre.

« **Atteinte corporelle grave** » : accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Par accident on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.

Par maladie on entend : l'altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

« **Autorité médicale** » : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où survient le fait générateur.

« **Bénéficiaire** » : toute personne physique nommément désignée sur le bulletin d'inscription au voyage qui subit un événement garanti et reçoit les prestations d'assistance ou d'assurance prévues au contrat.

« **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assistance composé des Conditions générales et des Conditions particulières.

« **Catastrophes naturelles** » : on entend par Catastrophe naturelle un phénomène tel que tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

« **Délégué à la Protection des Données** » désigne toute personne physique chargée de mettre en œuvre la conformité au Règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désignée s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme.

« **Domicile** » : votre lieu de résidence principal et habituel. Il est situé en France, dans un autre pays de l'Union européenne, en Suisse, au Liechtenstein ou en Norvège.

« **Données à caractère personnel** » désigne toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (notamment à l'aide d'un identificateur ou d'un ou plusieurs facteurs qui lui sont propres y compris le nom, le prénom, l'adresse postale, le numéro de téléphone ou l'adresse mail). Les Données à caractère personnel incluent les Données à caractère personnel relatives aux clients, employés et/ou représentants du Responsable de Traitement.

« **Equipe médicale** » : structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur d'AXA Assistance.

« **Etranger** » : Tous pays en dehors du pays de votre domicile. Pour la garantie d'assurance des frais médicaux à l'étranger, les Territoires d'Outre-mer sont assimilés par convention à l'étranger lorsque votre domicile se situe en France.

« **Faits générateurs** » : l'atteinte corporelle grave, le décès ou tout événement justifiant l'intervention d'AXA Assistance tel que stipulé dans les garanties d'assistance et d'assurance.

« **Force Majeure** » : événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

« **France** » : France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco et Départements d'Outre-Mer.

« **Franchise** » : part des dommages qui reste à votre charge.

« **Hospitalisation** » : séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle grave

« **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 ou autre

« **Membres de la famille** » : votre conjoint, concubin ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendant ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, oncles, tantes, neveux, nièces, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

« **Proche** » : toute personne physique que vous désignez ou un de vos ayants droit. Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que vous.

« **Responsables conjoints du Traitement** » : signifie qu'AXA Assistance et le Cabinet LAFONT agissent en tant que Responsables conjoints du Traitement en vertu du présent Contrat et s'accordent pour partager leurs responsabilités en matière de protection des Données à caractère personnel. Pour ce faire, les Parties ont organisé le partage des responsabilités.

« **Voyage** » : séjour, forfait, croisière, réservés auprès de l'organisateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent sur le bulletin d'inscription au voyage.

GARANTIES DU « PACK ESSENTIEL IGESA » N° 080158102

Vous bénéficiez de ces garanties si vous avez souscrit le Pack Essentiel IGESA n°080158102

Article 11. GARANTIE D'ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

11.1 Objet et montant de la garantie

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation de voyage, dans la limite des montants facturés par IGESA en application du barème suivant :

Souscriptions Vacances Loisirs Adultes

Annulation de séjour (dans tous les cas l'assurance annulation ne fera pas l'objet d'un remboursement)

Délais entre le jour où la réduction est portée à la connaissance de l'IGESA et la date du début du séjour*	Raison de service (justifiée par l'autorité hiérarchique)**	Autres motifs
30 jours et plus	Remboursement total des sommes versées	Frais de dossier conservés par IGESA. Remboursement des acomptes (30 % du prix du séjour) et du solde si déjà versés.
Entre 30 et 21 jours	Remboursement total des sommes versées	Frais de dossier et acomptes conservés (30 % du prix du séjour) ou réclamés par IGESA
Entre 20 et 8 jours	Remboursement total des sommes versées	Frais de dossier et 50 % du prix total conservés ou réclamés par IGESA.
Entre 7 et 1 jour	Remboursement des sommes versées	Frais de dossier et 75 % du prix total conservés ou réclamés par IGESA.
Jour J ou non présentation à l'établissement	Frais de dossier, acompte et solde conservés ou réclamés par IGESA	Frais de dossier, acompte et solde conservés ou réclamés par IGESA

NB : Frais de dossier : 29 €

* Attention : sont également concernées les personnes ayant effectuées leur réservation moins de 30 jours avant la date du début de séjour.

** Concerne uniquement les personnels civils et militaires du ministère des armées (le demandeur)

Les modifications ou annulations pour raison de service sont prises en charge par Igesa .

Souscriptions Centres de Vacances de Jeunes

Annulation de séjour	
Délai* entre le jour où l'annulation est portée à la connaissance de l'IGESA et la date de séjour	
Plus de 60 jours	17 € de frais de dossier
De 60 à 30 jours	17 € de frais de dossier + 30 % du prix total
De 29 à 8 jours	17 € de frais de dossier + 50 % du prix total
De 7 jours à 3 jours	17 € de frais de dossier + 75 % du prix total
Moins de 3 jours	17 € de frais de dossier + 100 % du prix total

Attention : les frais de dossier IGESA sont conservés quel que soit le motif de l'annulation

** le délai s'applique à compter de la date d'envoi de la demande d'annulation, en recommandé avec accusé de réception*

11.2 Limitation de la garantie

L'indemnité à la charge d'AXA Assistance est limitée aux seuls frais d'annulation dus à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie sous déduction des taxes portuaires et aéroportuaires, des primes d'assurance et des frais de dossier (retenus par le voyageur et non remboursés au titre de la présente convention).

Le montant indemnisé ne peut excéder **6 000 euros par Bénéficiaire et 30 000 euros pour un même Fait générateur.**

Les frais d'annulation pour raison de service ne sont pas pris en charge par AXA Assistance.

11.3 Franchises

Une franchise absolue de 30 euros par dossier et par personne est applicable (limité à 60 € par dossier).

Pour les séjours colonies de vacances jeunes, la franchise est appliquée **uniquement pour les annulations survenues à moins de 30 jours avant la date de départ.**

11.4 Evénements générateurs de la garantie

Cas de force majeure :

- En cas d'accident corporel grave, maladie grave (y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription de la présente convention) ou de décès, de vous-même, de votre conjoint, concubin ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, d'un de vos ascendants ou descendants, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou brus, beaux-pères ou belles-mères, de votre tuteur légal, quel que soit leur pays de domicile.

Autres cas :

- En cas de contre-indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour le voyage,
- En cas de dommages matériels importants, survenant à votre domicile ou à vos locaux professionnels ou à votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, détruits à

plus de 50 % et nécessitant impérativement le jour de votre départ, votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires,

- Si vous ou votre conjoint ou vos parents (si vous êtes mineur) devez être licenciés pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de votre souscription à la présente convention,
- En cas de complication nette et imprévisible d'un état de grossesse et ce, avant l'entrée dans la 28ème semaine d'aménorrhée, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites,
- En cas de grossesse non connue au moment de l'inscription au voyage et contre indiquant le voyage par la nature même de celui-ci,
- Si vous devez être convoqué à un examen de rattrapage universitaire pour une date se situant pendant la durée de votre voyage, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au jour de la souscription à la présente convention,
- En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré de l'assuré ou des parents de l'assuré (s'il est mineur) devant débiter avant votre retour de voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de votre contrat,
- En cas de mutation professionnelle, vous obligeant à déménager avant votre retour de voyage, sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de votre inscription à la présente convention,
- En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie à une ou plusieurs personnes bénéficiaires de la présente garantie inscrites sur le même bulletin d'inscription au voyage que vous et, que du fait de ce désistement vous soyez amenés à voyager seul,
- Si vous décidez de partir seul, pour autant que l'annulation du voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour votre séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement de vos frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui vous auraient été versées en cas d'annulation.

11.5 Procédure de déclaration

Vous, ou un de vos ayants droit, devez **avertir l'organisateur du voyage de votre annulation dès la survenance de l'évènement garanti empêchant votre départ.**

En effet, le remboursement effectué par AXA Assistance est calculé par rapport au barème des frais d'annulation en vigueur à la date de la première constatation de l'évènement entraînant la garantie.

Vous devez **aviser LAFONT ASSURANCES dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article « Qui devez-vous contacter en cas de sinistres ? ».

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse,
- le numéro de dossier IGESA,
- motif précis motivant votre annulation (accident, problème professionnel, etc.).

Si le motif de cette annulation est une Atteinte corporelle grave, vous ou vos ayants droit, devrez en outre communiquer dans les 10 jours suivant le sinistre, sous pli confidentiel au Directeur Médical d'AXA Assistance, le certificat d'hospitalisation précisant la date et la nature de votre maladie ou de votre accident.

AXA Assistance adressera à votre attention ou à celle de vos ayants droit, le dossier à constituer.

Celui-ci devra être retourné complété à AXA Assistance en joignant le numéro de dossier et tous les documents demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice (bulletin d'inscription, original de la facture des frais d'annulation, originaux des titres de transport).

11.6 Remboursement

Le remboursement des frais d'annulation est directement adressé soit à votre attention, soit à celle de vos ayants droit, à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

Les frais de dossier IGESA, de visa, les taxes aéroport et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

Article 12. GARANTIE D'ASSURANCE INTERRUPTION DE SEJOUR

12.1 Objet de la garantie

La garantie a pour objet votre dédommagement ainsi que celui des personnes vous accompagnant (à l'exception de la location famille) pour le préjudice matériel qui résulte de l'interruption de votre voyage consécutive à une Atteinte corporelle grave survenue pendant le Voyage.

12.2 Montant de la garantie

Vous êtes indemnisé des prestations achetées et non consommées par suite de l'interruption de séjour.

Cette indemnisation est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations assurées et est proportionnelle au nombre de jours de voyages non utilisés.

Pour les vols secs, l'indemnité porte sur vos billets achetés auprès du souscripteur et non utilisés. Cette indemnité est **limitée à 50% du prix TTC des titres de transport.**

Vous êtes indemnisé à **concurrence de 6 000 euros maximum par Bénéficiaire et 30 000 euros pour un même Fait générateur.**

12.3 Procédure de déclaration

Vous, ou un de vos ayants droit, devez **adresser à LAFONT ASSURANCES dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre Voyage** votre déclaration de sinistre interruption et les raisons qui la motivent en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article « Qui devez-vous contacter en cas de sinistres ? »

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse,
- les coordonnées de la société d'assistance et le numéro de votre dossier d'assistance,
- motif précis motivant votre interruption,
- le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'atteinte corporelle grave, sous pli confidentiel au Directeur Médical d'AXA Assistance, ou suivant le cas, le certificat de décès, le constat des autorités de police, le rapport d'expertise ou la convocation.

Par la suite, vous, ou un de vos ayants droit, devrez faire parvenir directement au Cabinet LAFONT :

- L'original de la facture initiale acquittée délivrée lors de l'inscription au voyage,
- Les originaux des titres de transport non utilisés et non remboursables par l'organisateur du voyage et/ou son prestataire de services.

Article 13. EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES D'ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE SEJOUR

Les exclusions communes à toutes les garanties de la présente convention, sont applicables. En outre, sont exclues les annulations de voyages ou interruptions de séjours consécutives à l'un des événements ou circonstances suivants :

- **les événements survenus entre la date de réservation du voyage et la date de souscription à la présente convention ;**

- les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription à la présente convention ;
- les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause ;
- l'état dépressif, les maladies psychiques, nerveuses, mentales entraînant une hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs ;
- les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications ;
- les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro ;
- les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation ;
- les annulations ayant pour origine la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie ;
- le retard dans l'obtention d'un visa.

Article 14. GARANTIE D'ASSURANCE PERTE, VOL, DETERIORATION DE BAGAGES

14.1 Objet de la garantie

L'Assuré est dédommagé pour le préjudice matériel qui résulte :

- de la perte de ses bagages par le transporteur et / ou lors des transferts organisés par le voyageur ;
- du vol de ses bagages ;
- de leur détérioration totale ou partielle survenant pendant le Voyage.

14.2 Définitions spécifiques

« **Bagages** » : les sacs de Voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que l'Assuré porte sur lui.

Les objets de valeur, les objets précieux et les objets acquis au cours du Voyage, tels que définis ci-dessous, sont assimilés aux bagages :

« **Objets de valeur** » : les caméras et tous appareils photographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, le matériel informatique et de téléphonie mobile, les fusils, les clubs de golf.

« **Objets précieux** » : les bijoux, montres, fourrures, orfèvrerie en métal précieux, les pierres précieuses ou semi précieuses, et les perles pour autant qu'elles soient montées en bijoux.

« **Objets acquis au cours du Voyage** » : les souvenirs, objets et effets personnels.

14.3 Montant de la garantie

La prise en charge par Assuré et par Voyage se fait à concurrence de 1 000 €.

Les Objets de valeur et les objets précieux ne sont couverts qu'à hauteur de 50 %.

Les Objets acquis au cours du Voyage ne sont couverts qu'à hauteur de 20%.

14.4 Franchise

Une Franchise dont le montant s'élève à 30 € par Assuré est applicable à chaque dossier.

14.5 Évènements générateurs

Sont garantis :

- A. La perte ou la destruction de Bagages, d'Objets de valeur ou des Objets acquis au cours du Voyage pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyageur lors des transports et transferts organisés.
- B. Les vols de Bagages ou d'Objets de valeur ou des Objets acquis au cours du Voyage commis avec effraction dans tout véhicule fermé à clé et clos et en tout état de cause commis entre 7 heures du matin et 21 heures le soir (heure locale).
- C. En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les Bagages, les Objets de valeurs ou les Objets acquis au cours du Voyage soient sous la surveillance directe de l'Assuré, dans sa chambre ou remisés dans une consigne individuelle.
- D. Les Objets précieux sont uniquement garantis contre le vol et seulement quand ils sont portés par l'Assuré ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de sa chambre ou dans le coffre de son hôtel.

14.6 Procédure de déclaration

L'Assuré doit aviser AXA Assistance dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son Voyage en se conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article « Qui devez-vous contacter en cas de sinistre ? » et justifier de la valeur et de l'existence des bagages et des objets assimilés dérobés, perdus ou détériorés.

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro de souscription ;
- numéro de Contrat ;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre ;
- les pièces originales justificatives.
- Parallèlement il vous appartient d'informer Igesa (par courriel ou courrier) en cas d'annulation de séjour ou pour toute modification entraînant des frais (conformément aux conditions générales de vente), la facture d'annulation ou de modification émise par Igesa vous sera réclamée en cas de sinistre

L'Assuré doit également fournir :

- En cas de vol, le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la connaissance du vol par les autorités locales compétentes ;
- En cas de destruction totale ou partielle, le constat établi par toute autorité compétente ou par le responsable des Dommages, à défaut par un témoin ;
- Dans les cas où la responsabilité du transporteur ou de l'organisateur de Voyage peut être mise en cause, le constat de ses réserves envers le transporteur ou voyageur établi avec ces derniers ou leur représentant.

Récupération des bagages volés ou perdus

En cas de récupération de tout ou partie d'objets volés ou perdus, à quelque époque que ce soit, l'Assuré doit en aviser immédiatement AXA Assistance.

Si la récupération a lieu :

- **Avant le paiement de l'indemnité**, l'Assuré doit reprendre possession des dits objets. AXA Assistance n'est tenu qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que l'Assuré a pu exposer, avec l'accord d'AXA Assistance pour la récupération de ces objets.
- **Après le paiement de l'indemnité**, l'Assuré aura, à dater de la récupération, un délai de trente jours pour opter soit pour la reprise, soit pour le délaissement de tout ou partie des objets retrouvés. En cas de non-respect de ce délai, les biens deviendront la propriété d'AXA Assistance.

En cas de reprise, le règlement sera révisé en faisant état des biens repris pour leur valeur au jour de la récupération et l'Assuré aura pour obligation de restituer, s'il y a lieu, l'excédent d'indemnité qu'il aura perçu.

Dès que l'Assuré apprend qu'une personne détient le bien volé ou perdu, il doit en aviser AXA Assistance dans les huit jours.

14.7 Indemnisation

L'indemnisation est exclusivement adressée soit à l'attention de l'Assuré soit à celle de ses ayants droit.

L'indemnité est calculée :

- sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien est l'objet d'un sinistre total,
- sur la base du coût de la réparation, dans la limite de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien n'a subi qu'un sinistre partiel.

14.8 Exclusions spécifiques à la garantie assurance bagages et objets acquis au cours du Voyage

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclus :

- les vols et destructions de bagages survenant au Domicile de l'Assuré ;
- les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, titres de transport, documents, papiers d'affaires, cartes magnétiques, cartes de crédit, passeports et autres pièces d'identité ;
- le matériel à caractère professionnel ;
- les parfums, denrées périssables, cigarettes, cigares, vins, alcools et spiritueux et d'une manière générale les produits alimentaires ;
- les médicaments ;
- les prothèses de toute nature, appareillage, lunettes et verres de contact, matériel médical, sauf s'ils sont détériorés dans le cadre d'un Accident corporel grave ;
- les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant par les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé ;
- les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques ;
- les autoradios ;
- les tableaux, objets d'art et de fabrication artisanale, les antiquités et les instruments de musique;
- les CD, jeux vidéo et leurs accessoires ;
- tout matériel de sport à l'exception des fusils et des clubs de golf ;
- les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou hôtelier ;
- les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants ;
- les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine ;
- la destruction due à l'influence de la température ou de la lumière ou résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés ;
- la détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches ;

- la détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol ;
- tout préjudice commis par le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions ;
- la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

Article 15. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus et ne peuvent donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit les conséquences et / ou événements résultant :

- de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement,
- d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de votre part,
- de la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant lieu à un classement national ou international et organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions.
- de la pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- des conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, attentats, actes de terrorisme ou attentats, pirateries, tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclone, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique, d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs,
- d'épidémies (sauf clause contraire), effets de la pollution et Catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences.

Article 16. LIMITES DE RESPONSABILITE

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

AXA Assistance 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.

Article 17. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

Article 18. FAUSSE DECLARATION

18.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Souscripteur l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

18.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus du Souscripteur et/ou de(s) l'Assuré(s) l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du présent Contrat.

Article 19. PRIME

19.1 Débiteur de la prime

Le Souscripteur, tel que défini aux Conditions particulières, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du Contrat.

19.2 Paiement de la prime

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières est réglée lors de la souscription du Contrat.

19.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les dix (10) jours calendaires qui suivent son échéance, une relance sera envoyée au Souscripteur par lettre recommandée. Si dans les trente (30) jours calendaires qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la date de suspension des garanties, AXA Assistance pourra résilier le Contrat.

Article 20. VIE DU CONTRAT

20.1 Prise d'effet et durée du Contrat

La souscription du contrat doit être faite au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur du voyage ou à l'inscription au voyage.

Le Contrat est conclu pour toute la durée du séjour souscrit auprès de l'IGESA.

20.2 Date d'effet et durée des garanties

Seuls les Voyages de moins de 90 jours consécutifs sont garantis, sauf pour la garantie d'assurance annulation de Voyage qui s'applique quelle que soit la durée du Voyage.

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, les garanties prennent effet selon les règles suivantes :

Les garanties d'assurance «interruption de séjour», prennent effet à la date de départ ou de début du séjour et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour ou de fin du séjour.

Les dates de départ (00h00) et de retour (24h00) de voyage, sont celles indiquées sur la confirmation de séjour (ou facture)

20.3 Faculté de renonciation

- **Souscription à distance d'une durée supérieure à un mois**

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, en cas de vente à distance, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer à votre souscription, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités si votre souscription est pour une durée supérieure à un (1) mois et à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle.

Dans ce cas, le délai pour exercer votre faculté de renonciation court à compter de la date de réception des Conditions Particulières et des présentes Conditions Générales, lesquels sont présumés reçus deux (2) jours ouvrés après votre date de souscription au contrat. Si Vous n'avez pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, Vous devez vous rapprocher d'AXA Assistance.

- **Pluralité d'assurance**

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de votre souscription sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- Vous justifiez être déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vous devez vérifier les conditions de renonciation prévues dans votre contrat.

20.4 Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du Contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- 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 l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription commence à courir au jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix (10) ans pour les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit de l'Assuré décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visées ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure,
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution,
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette du Souscripteur et/ou de l'Assuré envers l'Assureur.

La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visée ci-après :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conclusion ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Article 21. SANCTION ET EMBARGOS

AXA Assistance ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

Article 22. DISPOSITIONS DIVERSES

22.1 Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

22.2 Langue du Contrat et droit applicable au Contrat

La langue utilisée pendant la durée du Contrat est la langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

22.3 Protection des Données à caractère personnel

Les informations relatives aux Assurés quant à la souscription du Contrat sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Assistance et le Cabinet LAFONT qui agissent en qualité de Responsables conjoints de Traitement conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel. Dans le respect de leur périmètre respectif, le Cabinet LAFONT est Responsable de Traitement pour les Données à caractère personnel traitées dans le cadre de la distribution du Contrat (présentation, proposition ou aide à la souscription de du contrat) et AXA Assistance est Responsable de Traitement pour les Données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du Contrat (gestion des sinistres).

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- a) Utiliser les informations de l'Assuré, du Souscripteur et/ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les Conditions générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré et le Souscripteur consentent à ce qu'AXA Assistance utilise ses Données à caractère personnel à cette fin ;
- b) Transmettre les Données à caractère personnel de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- c) Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre du Contrat et valider sa demande ; et
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les Données à caractère personnel dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les Données à caractère personnel recueillies lors de la souscription (nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse mail) peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale.

Si l'Assuré ne souhaite pas que ses Données à caractère personnel soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer à tout moment en écrivant au :

Délégué à la Protection des Données à caractère personnel

AXA Assistance

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Pour toute utilisation des Données à caractère personnel de l'Assuré à d'autres fins que celles expressément prévues au Contrat et pour l'exécution de celui-ci ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera le consentement de l'Assuré. L'Assuré pourra revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au Contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses Données à caractère personnel.

Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs Données à caractère personnel ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

L'Assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses Données à caractère personnel (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses Données à caractère personnel, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des Données à caractère personnel

AXA Assistance

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

22.4 Réclamation et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du Contrat, les Assurés peuvent adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante :

Pour les garanties d'assistance :

AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact

Pour les garanties d'assurance :

LAFONT ASSURANCES

Service IGESA

ZAM du Moulinas – 2 rue du Moulinas

66330 CABESTANY

AXA Assistance ou LAFONT ASSURANCES s'engagent à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois sauf si la complexité de la réclamation nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, les Assurés peuvent faire appel au Médiateur, personne indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré pour saisir éventuellement la juridiction française compétente.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à compter de la réception du dossier complet.

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant :
www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf

22.5 Autorité de Contrôle

Inter Partner Assistance (IPA) est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnb.be).

La succursale française d'IPA et LAFONT ASSURANCES sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.