

FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PREALABLE A LA SOUSCRIPTION

ASSURANCE VOYAGE PLATINIUM



Voyagez l'esprit tranquille avec l'assurance haut de gamme **PLATINIUM** ! Elle vous permet de :

- bénéficier d'une **protection de tous les instants** : avant, pendant et après votre séjour,
- parer aux imprévus en étant **accompagné(e) par des professionnels** de l'assurance, de l'assistance et des services aux personnes,
- **diminuer les risques de perte financière** en cas de sinistre.

■ POUR QUELLES GARANTIES ETES-VOUS COUVERT(E) ?



Annulation toutes causes



Départ/retour impossible



Responsabilité civile



Bagages



Interruption de séjour



Prix garanti



Retard d'avion ou de train



Assistance-rapatriement



Cette assurance est décrite de façon exhaustive dans la notice d'information ci-après.

■ QUELLES SONT LES MODALITÉS DU CONTRAT ?

QUI est couvert ?

Votre **FAMILLE** et vos **AMIS**

QUAND souscrire ?

Le **JOUR MÊME** de l'achat du séjour

COMBIEN de personnes peuvent être assurées ?

Jusqu'à **9 PERSONNES** sur un même contrat

COMMENT souscrire ?

Via votre **AGENCE DE VOYAGE**

Pour quelle DURÉE êtes-vous couvert(e) ?

Jusqu'à **90 JOURS** consécutifs

■ LES TARIFS

Les tarifs (ligne 2 du tableau) sont indiqués en euros et en TTC, par personne et dépendent du montant total du séjour.

Jusqu'à 400 €	401 € à 700 €	701 € à 1 500 €	1 501 € à 2 500 €	2 501 € à 3 500 €	3 501 € à 5 000 €	5 001 € à 7 000 €	7 001 € à 10 000 €	10 001 € à 16 000 €	
49 €	54 €	66 €	92 €	129 €	170 €	235 €	313 €	5,50 % du prix du voyage	



*Réduction valable sur le tarif par personne. Les trois premières personnes règlent l'assurance au tarif plein.

■ NOTRE DEVOIR D'INFORMATION

Conformément à l'article A112-1 du Code des assurances, nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, 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 que vous êtes 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 et à nous l'adresser, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Nous sommes tenus de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.



mapfre-assistance.fr

facebook.com/
mapfre-assistance.france



Prix ITIJ 2013
Meilleure compagnie
d'assurance voyage

Contact commercial :

- 04 37 28 83 39
- commercial-fr@mapfre.com

NOTICE D'INFORMATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE - ASSURANCE INDIVIDUELLE PLATINIUM

Les garanties ci-dessous concernent uniquement les voyages en individuel. Le produit PLATINIUM peut couvrir jusqu'à 9 personnes sur un même contrat.

TABLEAU DES MONTANTS DES GARANTIES

ANNULATION	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement des frais d'annulation dans les cas suivants :	16 000 € / personne	Aucune
- Toutes causes : événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré.		
- Attentat ou catastrophe naturelle sur le lieu du séjour 15 jours avant le départ (rachat d'exclusion)		
- Faillite de la compagnie aérienne (rachat d'exclusion)		
- Grève du personnel de la compagnie aérienne (rachat d'exclusion)		
- Annulation d'un accompagnant, maximum 8 personnes expressément reliées entre elles au moment de la souscription.		
- Frais de changement de nom facturés par l'organisateur de voyage (dans le cas où l'assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage pour l'un des motifs garantis).	70 000 € / événement	Aucune
- Voyage à thème : en cas de maladie ou d'accident de l'assuré empêchant la pratique de l'activité pour laquelle il s'était inscrit et faisant l'objet principal du voyage à thème, l'assuré sera indemnisé à hauteur de 50 % du montant total du voyage s'il décide d'effectuer le séjour.		
- Préacheminement (départ manqué) : indemnisation pour rejoindre la destination suite à un événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré lors du pré-acheminement.	2 000 € / pers. 10 000 € / événement	

Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ne sont pas garanties, les annulations consécutives :

- à tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat ;
- à la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, la non-conformité d'un passeport et l'oubli de vaccination ;
- à toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage de l'assuré ;
- au simple fait que la destination du voyage de l'assuré est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français ;
- à tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la loi n°92645 du 13 juillet 1992.

BAGAGES	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré	3 500 € / personne - 17 500 € / événement	Aucune
Indemnisation maximum en cas de vol des objets de valeur	50 % du capital assuré	
Indemnisation maximum pour les objets acquis en cours de voyage	25 % du capital assuré	
Dépenses justifiées de première nécessité en cas de retard supérieur à 24 heures	300 € par personne	
Frais de réfection des papiers d'identité	300 € par personne	

Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ne sont pas garantis :

- les marchandises, les biens consommables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels téléphoniques, DVD, alarmes, jeux vidéo et accessoires, les fourrures, les titres de toute nature, stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature, matériels médicaux, médicaments, denrées périssables, ainsi que tout effet confisqué par les douanes et non rendu à l'assuré ;
- le vol des bagages de l'assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses bagages sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès ;
- le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés, les vols en camping ;
- le vol des bagages de l'assuré dans un véhicule entre le coucher et le lever du soleil ou dans un véhicule décapotable ;
- les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes ;
- les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle ;
- la perte, l'oubli ou l'échange ;
- les matériels de sport de toute nature ;
- les dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses, colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés.

DEPART/RETOUR IMPOSSIBLE	Plafond de garantie	Franchise
Frais de transport (trajet aéroport/domicile).	300 € par personne, maximum 1 500 € par dossier	Aucune
Frais de prolongation de séjour par personne	300 € par nuit, maximum 10 nuitées	
Maximum par événement	2 500 €	
Prolongation des garanties assistance rapatriement, bagages, responsabilité civile	Maximum 6 jours	

Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, la garantie de La Compagnie ne peut être engagée dans les cas de risques politiques, de guerre, guerre civile, attentats, terrorismes, émeutes et mouvements populaires. Cette garantie n'est pas concernée par l'exclusion générale n° 13.

INTERRUPTION DE SEJOUR	Plafond de garantie	Franchise
Voyage de compensation en cas de rapatriement dans la première moitié du séjour OU remboursement au prorata temporis des prestations terrestres non utilisées en cas de rapatriement.	16 000 € par personne 70 000 € par événement	Aucune

Exclusions - Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties, les interruptions consécutives :

- à un traitement esthétique, une cure thermique, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de "confort", un traitement de kinésithérapie, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;
- à une maladie mentale, psychique, psychiatrique, les névroses et dépressions nerveuses sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.

RETARD D'AVION OU DE TRAIN	Plafond de garantie	Franchise
Indemnité suite à un retard supérieur à 4 heures	50 € personne / heure de retard indemnifiable au-delà de la 5ème heure	Aucune
Maximum de la garantie	300 € / personne, 1 500 € / événement	

Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, la garantie de La Compagnie ne peut être engagée dans les cas suivants :

- guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
- tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'assuré dès lors que sa destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères français ;
- une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile ou autres autorités ayant fait l'annonce 24h avant la date de départ du voyage de l'assuré ;
- événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat ;
- au manquement du vol sur lequel la réservation de l'assuré était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- à la non admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.

RESPONSABILITÉ CIVILE	Plafond de garantie	Franchise
Dommages corporels	4 600 000 € par événement	Aucune
Dommages matériels et immatériels	46 000 € par événement	

Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ce contrat ne garantit pas l'assuré lorsque les dommages résultent :

- d'un immeuble dont l'assuré est propriétaire ou d'un incendie ou d'une explosion survenus dans les locaux occupés par l'assuré,
- de la pratique du caravanning, de la pratique de la chasse, de l'utilisation de tout véhicule à moteur ainsi que de tout appareil de navigation aérienne, maritime et fluviale,
- de l'exercice d'une activité professionnelle.

Sont également exclus de la garantie : les dommages aux animaux ou objets appartenant ou confiés à l'assuré, ainsi que ceux occasionnés aux associés, préposés et salariés de l'assuré dans l'exercice de leur fonction.

ASSISTANCE - RAPATRIEMENT	Plafond de garantie	Franchise
Rapatriement médical	Frais réels	Aucune
Rapatriement d'un accompagnant	Frais réels	
Frais supplémentaires d'hébergement de l'assuré et d'un accompagnant, si l'état de l'assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement.	300 € / jour / pers. 10 nuits maximum	
Présence d'un proche si hospitalisation de plus de 7 jours	Billet A/R - 300 € / jour / pers. 10 nuits maximum	
Frais supplémentaires d'hébergement de l'accompagnant déjà sur place, si l'assuré est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement.	300 € / jour / pers. 10 nuits maximum	
Frais de déplacement de la personne chargée de ramener les enfants	Frais réels	
Frais de rapatriement du corps	Frais réels	
Frais funéraires	5 000 €	
Frais de rapatriement de la famille en cas de décès	Billet retour	
Frais de restauration et hébergement d'une personne accompagnant le corps	600 €	
Frais de retour prématuré de l'assuré	Billet retour	
Frais de rapatriement des autres assurés (max. 4 personnes)	Billet retour	
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger	1 000 000 €	
Frais dentaires d'urgence	300 €	
Maximum par événement pour les frais médicaux	1 000 000 €	
Maladie ou accident des enfants mineurs	Frais réels	
Frais de secours et frais de recherche par personne	3 000 € / pers. 15 000 € / événement	
Envoi de médicaments	Recherche et envoi	
Transmission de messages	Frais réels	
Assistance juridique	20 000 €	
Avance de la caution pénale	25 000 €	
Avance de fonds en cas de perte ou vol des moyens de paiement	5 000 €	
Frais de garde de l'animal domestique	600 €	
Services à la personne : garde malade, livraison repas et courses, aide ménagère, garde d'enfants, soutien pédagogique, garde des animaux domestiques, assistance résidence principale.		
Engagement maximum par événement de la garantie Assistance rapatriement	1 500 000 €	

Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, la garantie de La Compagnie ne peut être engagée dans les cas suivants :

- pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales ;
- lorsque les dommages ou les accidents résultent de l'utilisation d'un engin terrestre motorisé à deux roues, d'un jet ski ou d'un scooter des neiges ;
- les dommages ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel ;
- les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
- pollution, catastrophes naturelles ;
- les convalescences, affections et pathologies préexistantes ou en cours de traitement ;
- les conséquences d'accidents corporels graves survenus avant la date d'entrée en garantie de l'assuré ;
- les maladies psychiques, mentales ou dépressives ;
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas la poursuite du séjour ou du voyage ;
- les frais de cure thermale, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de confort ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact, d'implant ;
- les soins dentaires ;
- les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie ;
- les frais engagés sans l'accord de La Compagnie ;
- les frais téléphoniques autres que ceux adressés à la centrale d'assistance ;
- frais de taxi engagés sans l'accord de La Compagnie ;
- suites de grossesses : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né, IVG ;
- les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le voyage ;
- les frais résultant de soins ou de traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ou dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

IMPORTANT : les voyageurs à destination d'un pays de l'Espace économique européen ou de la Suisse doivent se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie.

PRIX GARANTI	Plafond de garantie	Franchise
Prise en charge du complément du prix du voyage en cas de hausse due à l'augmentation du carburant imposée par les transporteurs et/ou des taxes d'aéroport et/ou d'une variation du cours du change.	Seuil de déclenchement : au 1 ^{er} €	Aucune
Maximum par personne	300 € / personne - 2 000 € / événement	

Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ne sont pas garanties les hausses consécutives à :

- une souscription de la présente garantie postérieurement à la connaissance de la survenance de l'événement par l'assuré ;
- une hausse du cours du pétrole consécutive à des guerres civiles ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou de sabotage sur le territoire des pays producteurs ;
- une augmentation du prix du voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de la réservation initiale ;
- une augmentation suite à la défaillance de toute nature, y compris financière de l'organisateur ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- une augmentation intervenant dans les 30 jours avant le départ.

PRESENTATION DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par le Code des Assurances, les Conditions Générales ainsi que par le bulletin de souscription qui tient lieu de Conditions Particulières. Il précise les garanties souscrites et comporte les conditions et limites de garanties. En cas de contradiction entre les différentes conditions, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales. Lors de votre réservation, vous avez choisi la formule indiquée sur vos Conditions Particulières. Les présentes garanties s'appliquent pour une durée maximum de 90 jours.

OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

Pour toute déclaration de sinistre, quelle que soit la garantie mise en jeu, l'assuré doit :

- aviser la Compagnie, par écrit dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à la Compagnie.
- transmettre à la Compagnie tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.
- pour les motifs médicaux, transmettre à notre médecin conseil tous les renseignements médicaux nécessaires à l'instruction du dossier. Sans cette communication, le dossier ne pourra être réglé.
- pour les garanties Annulation et Interruption de séjour, l'assuré doit aviser l'entreprise auprès de laquelle il a acheté sa prestation dès la survenance du sinistre.

DÉCLARATION SINISTRE ASSURANCE :

- en ligne : www.mapfre-assistance.fr
- par courrier : 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris
- par email : sinistres@mapfre.com
Afin de traiter les dossiers dans les meilleurs délais, il est conseillé d'effectuer sa déclaration en ligne sur le site internet www.mapfre-assistance.fr et d'envoyer ensuite les justificatifs par courrier.

DECLARATION SINISTRE ASSISTANCE :

En cas d'incident lors du voyage, pour bénéficier des garanties Assistance, il est impératif de **contacter préalablement à toute intervention la Centrale d'Assistance** de la Compagnie. Un numéro de dossier sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions. La Centrale d'assistance est à l'écoute 24h/24, 7j/7 au : **04 37 28 83 49** (depuis l'étranger : +33 4 37 28 83 49), appel non surtaxé. L'assuré doit préciser le numéro de son contrat, la nature de l'assistance demandée, l'adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint. L'assuré doit également permettre aux médecins habilités par la Compagnie l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

Liste des justificatifs à fournir en cas de déclaration de sinistre :

ANNULATION

- originaux des factures de frais d'annulation et d'inscription.

La Compagnie se réserve le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la compagnie aérienne.

BAGAGES

- récépissé de dépôt de plainte, bulletin de réserve du transporteur maritime, aérien, routier,

- constat des dommages,

- inventaire détaillé et chiffré,

- constat d'avarie d'irrégularité, ticket de transport et d'enregistrement en cas de bagages égarés perdus ou endommagés,

- devis de réparation ou factures acquittées, facture d'achat ou d'origine.

Si l'assuré récupère tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit en aviser immédiatement La Compagnie.

- Si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et La Compagnie l'indemniserait des détériorations qu'ils auraient éventuellement subies.

- Si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, il pourra décider de les reprendre contre remboursement de l'indemnité reçue, sous déduction des détériorations ou manquants. L'assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, La Compagnie considérera que l'assuré a opté pour le délaissement.

Les biens sinistrés que la Compagnie indemnise à l'assuré deviennent sa propriété.

DEPART OU RETOUR IMPOSSIBLE

- preuve de la fermeture du ou des aéroports et les justificatifs des frais supplémentaires supportés.

INTERRUPTION DE SÉJOUR

- originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transports.

RETARD D'AVION OU DE TRAIN

- déclaration de retard complète et tamponnée par une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'assuré voyage ou auprès d'une personne compétente du transporteur,

- transmettre dès son retour à la Compagnie et au plus tard dans les 15 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la copie de son billet d'avion ou de train, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.

RESPONSABILITE CIVILE

- tout avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui seraient adressés à l'assuré, remis ou signifiés personnellement ou à ses ayants-droit. En cas de retard dans la transmission de ces documents, la Compagnie pourra lui réclamer une indemnité proportionnée au préjudice en résultant (article L 113-1 du Code des Assurances).

- tout document nécessaire à l'expertise, sur simple demande de la Compagnie et sans délai.

- déclarer à la Compagnie les garanties dont il bénéficie sur le même risque auprès d'autres Assureurs.

En cas de sinistre, l'assuré ne peut transiger avec les tiers lésés ou accepter une reconnaissance de responsabilité sans l'accord de la Compagnie.

L'aveu d'un fait matériel, de même que les actes naturels d'assistance ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité.

ASSISTANCE

- certificat d'assurance et numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,

- certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure.

- le certificat de décès,

- les décomptes de Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance accompagnés des photocopies des notes de frais médicaux,

- toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de la Compagnie et sans délai.

Lorsque La Compagnie a pris en charge le transport de l'assuré, celui-ci doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

PRIX GARANTI

- copie du bulletin de réservation,

- photocopie de la lettre recommandée ou de la facture notifiant la révision du prix du voyage,

- facture(s) acquittée(s).

Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de voyage ou de l'organisateur.

EXCLUSIONS GENERALES

Les garanties de la compagnie ne peuvent être engagées dans les cas suivants :

1. Consommation de drogues, de toutes substances stupéfiants mentionnées au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
2. Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;
3. Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;
4. L'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour ;
5. Suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation ;
6. Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;
7. Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;
8. Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;
9. Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales ;
10. Guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, sabotages, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère radioactif ;
11. Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
12. Des situations à risque infectieux ainsi que leurs conséquences en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;
13. Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N° 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles ;
14. Pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1, ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales ;
15. Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
16. Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions ;
17. Toute activité de haute montagne à partir de 3 000 mètres, la pratique de sports présentant des caractéristiques dangereuses tels que : les sports aériens, le pilotage d'automobile, de moto ou de karting, l'alpinisme, l'escalade (hors support artificiel), la varappe, la plongée sous-marine sauf en apnée à moins de 50 mètres, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes, la spéléologie, le skeleton, le saut à ski, le bobsleigh, le saut à l'élastique, le rafting, le canyoning, la pratique de la montgolfière, le jet-ski, le kitesurf, le barefoot, les sports de défense et de combat, la chasse aux animaux dangereux et les sports suivants pratiqués hors-pistes : le ski, le ski de fond, la luge, le snowboard ;
18. Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;
19. La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.

DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES

MEDIATION - En cas de réclamation, l'Assuré peut contacter le service client, par mail, ou par courrier. Si la réponse ne le satisfait pas, nous le prions d'adresser sa demande au service réclamation de la Compagnie, par mail à l'adresse sinistres@mapfre.com ou par courrier : MAPFRE ASSISTANCE, Service réclamations, 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris. Les services de la Compagnie en accuseront réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables et apporterons une réponse à l'Assuré dans un délai maximum de deux mois. A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, l'Assuré pourra faire appel à un médiateur dont les coordonnées seront communiquées sur simple demande écrite au service Réclamations.

L'ASSUREUR - MAPFRE ASISTENCIA Compania Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme d'assurance de droit espagnol, au capital de 108.175.523,12 euros, dont le siège social est sis Carretera de Pozuelo n°52 Majadahonda - Madrid 28222, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant pour les besoins de la présente convention par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis Le Quatuor Bâtiment 4D - 16 avenue Tony Garnier ZAC Gerland 69007 Lyon, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, et par l'intermédiaire de son établissement secondaire, sis 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris, Entreprise régie par le Code des Assurances.