

[CLICK HERE FOR ENGLISH](#)

**TRAVELGUARD  
CONDITIONS GENERALES**



A Member of Chartis, Inc.

Czech Airlines vous a proposé, afin de vous assurer au cours de votre transport et de votre séjour touristique de moins de 90 jours, les garanties suivantes:

Annulation et interruption  
Désistement et retard  
Frais médicaux  
Individuelle accident  
Responsabilité civile  
Frais juridiques  
Départ manqué  
Effets personnels, bagages et argent  
Hospitalisation  
Détournement

**Ces garanties sont souscrites auprès de la société d'assurance CHARTIS Europe S.A., entreprise régie par le Code des Assurances, Siège Social: Tour CHARTIS, 92079 Paris La Défense Cedex, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles (ACAM) située 61, rue Taitbout -75009 Paris.**

Votre numéro de votre contrat figure dans l'Attestation d'Assurance qui vous est délivrée lors de la souscription.

**Ce N° de contrat est à conserver et devra être communiqué en cas de besoin d'assistance ou de déclaration de sinistre.**

**Seules les présentes conditions contractuelles et les informations portées sur l'Attestation d'Assurance sont applicables en cas de sinistre ou de litige entre les parties.**

**Toutes les polices d'assurance comportent des restrictions et des exclusions dont vous devez avoir connaissance. Veuillez vous assurer que la présente garantie couvre vos besoins.**

Les conditions générales de la présente police et l'Attestation d'Assurance constituent la base de votre contrat d'assurance. Il est soumis à certaines conditions et exclusions spécifiques à chaque rubrique ainsi que des conditions et exclusions générales applicables à l'ensemble des rubriques. Vous devrez remplir ces conditions, faute de quoi votre sinistre pourra faire l'objet d'un refus de prise en charge.

**Service d'urgence 24 heures sur 24**

Travelguard vous apporte une aide immédiate en cas de maladie ou de blessure hors de France.

Le service d'urgence est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux numéros suivants :

Téléphone en cas d'urgence : **+33 149 024 670**

E-mail : [travelassist.fr@travelguard.com](mailto:travelassist.fr@travelguard.com)

Lorsque vous contacterez Travelguard, il convient d'indiquer que vous êtes assuré auprès de CHARTIS Europe France sous le programme **Czech Airlines (France)** et de communiquer les informations suivantes :

Votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone à l'étranger et votre numéro d'attestation figurant sur votre Attestation d'Assurance.

## SOMMAIRE

CHAPITRE 1	-	LE TABLEAU DES GARANTIES
CHAPITRE 2	-	LES DEFINITIONS DU CONTRAT
CHAPITRE 3	-	LES CONDITIONS DE COUVERTURE
CHAPITRE 4	-	LES GARANTIES DU CONTRAT
CHAPITRE 5	-	LES EXCLUSIONS DU CONTRAT
CHAPITRE 6	-	QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE
CHAPITRE 7	-	CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT
CHAPITRE 8	-	COTISATION
CHAPITRE 9	-	LES DISPOSITIONS GENERALES

### CHAPITRE 1 - TABLEAU DES GARANTIES

Pour connaître les conditions d'applications des garanties présentées dans ce tableau synoptique des garanties, se reporter aux chapitres suivants. La période de garantie ne peut excéder 31 jours consécutifs.

Rubrique	Garantie	Plafond de Garantie par Voyage	Franchise
A	Annulation et interruption de votre voyage	4 000 €	70 €
B	Retard de voyage	25 € par tranche de 12 heures de retard, à concurrence de 400 €	
	Désistement suite à un retard	4 000 €	70 €
C	Frais médicaux	270 000 €	70 €
D	Individuelle accident	14 000 €	70 €
E	Responsabilité civile à l'étranger	1 400 000 €	200 €
F	Assistance juridique	14 000 €	200 €
G	Départ manqué	675 €	70 €
H	Vol d'Effets personnels	1 400 €	70 €
	Plafond d'indemnité par article	200 €	
	Plafond d'indemnité des objets de valeur	300 €	
	Biens de première nécessité	180 €	
	Vol d'espèces et de voyageurs chèque	700 €	70 €
	Plafond du Vol d'espèces	350 €	
	Remplacement du passeport et de documents	270 €	
I	Indemnité journalière d'hospitalisation	15 € par jour à concurrence de 675 €	
J	Détournement d'avion ou de bateau	40 € par jour à concurrence de 1 400 €	

### CHAPITRE 2 - LES DEFINITIONS DU CONTRAT

Certains termes sont fréquemment utilisés dans ce contrat d'assurance. Voici la signification qu'il convient de leur donner (par ordre alphabétique) :

**Accident** : Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure dont l'Assuré est victime.

« **Assuré(s)** », « **vous** », « **votre** », « **vos** » : Chaque personne assurée désignée dans l'Attestation d'Assurance. Veuillez vous reporter à la rubrique « Personnes éligibles » en page 3.

**Assisteur** : Travelguard, mandaté par l'Assureur.

**Attestation d'Assurance** : Le document sur lequel figurent les noms et autres coordonnées de toutes les personnes couvertes au titre de la présente assurance. L'Attestation d'Assurance certifie que vous bénéficiez de la garantie stipulée dans le présent document.

**Bagages** : Valises, malles, bagages à main de l'Assuré ainsi que leur contenu pour autant qu'il s'agisse de vêtements et d'effets personnels emportés par l'Assuré au cours du Séjour garanti ou d'objets acquis pendant ce Séjour.

**Bénéficiaire** : Pour toutes les garanties, le bénéficiaire est l'Assuré lui-même, sauf stipulation contraire au contrat.

**Collaborateur** : Toute personne travaillant sur votre lieu de travail et dont l'absence dudit lieu de travail pendant un ou plusieurs jours, conjuguée à la vôtre, empêcherait la poursuite des activités.

« **Compagnie** », « **nous** », « **notre** », « **nos** » : La compagnie d'assurance CHARTIS Europe, Société Anonyme de droit français, immatriculée au R.C.S. Nanterre sous le numéro B 552 128 795, avec siège social : Tour CHARTIS – 92079 Paris La Défense Cedex (entreprise régie par le Code des assurances).

**Conditions générales du contrat d'assurance** : Le présent document, préétabli par la Compagnie, remis à chaque Assuré et qui reprend l'ensemble des conditions d'interventions, nature et montant des garanties, exclusions et limitations contractuelles.

**Domicile** : Lieu de résidence habituel de l'assuré, en France. L'adresse fiscale est considérée comme le domicile en cas de litige.

**Famille :** La personne assurée, son (sa) partenaire et un maximum de 4 enfants à charge âgés de moins de 18 ans ou moins de 23 ans s'ils sont à charge et poursuivent des études à temps plein.

**France :** La France métropolitaine. La Corse fait partie de la France.

**Franchise :** Somme fixée forfaitairement au contrat 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 heure, en jour ou en pourcentage. Dans ce cas, la garantie concernée est acquise à l'expiration du délai fixé ou au delà du pourcentage fixé.

**Guerre :** Toute guerre, déclarée ou non, ou toute autre activité belliqueuse, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres .

**Incapacité permanente totale :** Une incapacité vous empêchant d'exercer toute activité professionnelle pour laquelle vous êtes suffisamment qualifié pendant une période de 12 mois à compter de la date de survenance de la dite incapacité et excluant, à l'expiration de cette période, tout espoir de rétablissement selon l'avis de notre médecin conseil.

**Maladie :** Toute altération de santé ou toute atteinte corporelle constatée par une autorité médicale habilitée alors que le contrat est en vigueur.

**Maladie grave :** Toute altération brutale de l'état de santé, constatée par une autorité médicale habilitée, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre, et comportant un pronostic réservé ou une évolution longue nécessitant un traitement médical intensif avec en général hospitalisation pour bilan et soins.

**Objets de valeur :** Le matériel photographique, audio, vidéo et électrique de toute nature (y compris les CD, MD, DVD, cassettes vidéo et audio), les télescopes et jumelles optiques, les antiquités, les bijoux, les montres, les fourrures, les articles de maroquinerie, les peaux animales, les soies, les pierres précieuses et les articles en or, en argent ou en platine ou en contenant.

**Parent :** L'époux, l'épouse, le (la) partenaire, les grands-parents, les petits-enfants, les parents, les beaux-parents, les frères et sœurs, le fils, la fille, le fiancé, la fiancée.

**Partenaire :** Une personne avec laquelle vous avez vécu pendant au moins 6 mois, sauf acceptation de notre part par écrit, qui est votre conjoint(e), votre concubin(e), la personne avec laquelle vous avez signé un PACS, ou votre petit(e) ami(e).

**Plongée sous-marine :** La pratique de la « Plongée sous-marine » aux profondeurs suivantes, lorsque vous êtes titulaire des certificats suivants, et que vous plongez sous la direction d'un maître, d'un instructeur ou d'un guide de plongée certifié et selon les instructions de l'organisme ou de l'organisation de plongée ou de formation concerné :

PADI Open Water - 18 mètres

PADI Advanced Open Water - 30 mètres

PADI Advanced Plus - 40 mètres

BSAC Club Diver - 20 mètres

BSAC Sports Diver - 35 mètres

BSAC Dive Leader - 50 mètres

Si vous n'êtes titulaire d'aucun certificat, seule la plongée à une profondeur maximum de 18 mètres sera couverte.

**Transports en commun :** L'utilisation de services ferroviaires, de bus, d'autocars, de transports aériens réguliers ou de transbordeurs pour se rendre sur le lieu de séjour.

**Voyage :** Vos vacances ou votre déplacement en Europe (tel que défini sous le paragraphe « Territorialité » au Chapitre 3) hors de la France et commençant à la plus tardive des deux dates suivantes : le moment où vous quittez votre domicile en France ou la date de prise d'effet figurant sur votre Attestation d'Assurance. La fin de votre voyage est définie comme la première des deux dates suivantes : la date de votre retour en France ou la date d'expiration figurant sur votre Attestation d'Assurance. La garantie annulation prend effet à la plus tardive des deux dates suivantes : la date de votre réservation du voyage ou la date de paiement de la prime d'assurance.

Remarque : le fait de voyager au-delà des limites définies pour le voyage entraînera la nullité de l'intégralité du contrat.

## CHAPITRE 3 - LES CONDITIONS DE COUVERTURE

### Pour bénéficier de la présente assurance, vous devez satisfaire aux conditions suivantes

1. Etre domicilié en France et ne pas avoir séjourné plus de six mois à l'étranger au cours de l'année précédant votre souscription à la présente police.
2. En cas de demande d'Assistance, fournir tous les documents requis par l'Assisteuse pour traiter votre demande. Tous les frais engagés à cet effet seront à votre charge.
3. Prendre toutes les mesures raisonnables pour récupérer tout article perdu ou volé et collaborer avec les autorités en vue de l'arrestation et de la poursuite des coupables.
4. Nous aider à recouvrer toute somme payée auprès d'autres assureurs en nous communiquant tous les renseignements dont nous avons besoin et en remplissant tous les formulaires requis.
5. Si possible, conserver les articles endommagés et les transmettre à l'Assisteuse sur demande de leur part. Tous les frais engagés à cet effet seront à votre charge.
6. Accepter de vous soumettre à un examen médical sur demande de notre part en cas de sinistre. En cas de décès, nous serons en droit de faire procéder à une autopsie. Les frais d'examen médical et d'autopsie seront à votre charge ou à celle de vos représentants légaux.
7. Nous rembourser, dans un délai d'un mois suivant la demande, toute somme payée non couverte par la présente assurance.
8. Obtenir l'autorisation préalable de l'Assisteuse en cas de retour en France au titre des Rubriques A) Annulation et interruption de votre voyage, ou C) Frais médicaux. A défaut, nous sommes susceptibles de réduire le montant de notre prestation pour votre retour en France ou de ne pas le prendre en charge.

### **Territorialité :**

La garantie ne s'exerce que sur le continent européen à l'ouest des Montagnes de l'Oural y compris ses îles avoisinantes et les pays non européens limitrophes de la Méditerranée (à l'exclusion de l'Algérie, d'Israël, de la Jordanie, du Liban et de la Libye).

## **CHAPITRE 4 - LES GARANTIES DU CONTRAT**

### **Rubrique A – Annulation et interruption de votre voyage**

#### **Etendue de la garantie :**

Sont couverts à concurrence du plafond figurant dans le Tableau des Garanties au Chapitre 1, les frais de voyage et de séjour que vous avez réglés ou accepté par contrat de régler, et qui ne sont pas remboursables, en cas d'annulation ou d'interruption nécessaire et inévitable de votre voyage en conséquence de ce qui suit :

1. Votre décès, la contraction d'une maladie grave ou tout préjudice corporel subi par vous.
2. Le décès, la maladie ou le préjudice corporel d'un parent, d'un proche collaborateur ou d'une personne avec laquelle vous envisagez de voyager, ou d'un parent ou d'un(e) ami(e) résidant à l'étranger chez lequel (ou laquelle) vous envisagez de séjourner.
3. Si vous êtes appelé à faire partie d'un jury (et que votre demande de report a été rejetée), si vous comparez en qualité de témoin (mais non en qualité de témoin expert) ou si vous êtes placé en quarantaine forcée.
4. Un accident d'un véhicule dans lequel vous aviez prévu de voyager survenant dans les sept jours précédant la date prévue de votre départ qui rend le véhicule inutilisable (cela s'applique uniquement aux voyages non organisés).
5. Si vous avez été licencié et vous bénéficiez d'un droit d'indemnisation pour licenciement au titre du Code du travail et que, lors de la réservation de votre voyage, vous n'aviez pas de raison de penser que vous seriez licencié.
6. Si la police ou les assureurs de votre habitation où vous êtes domicilié requièrent votre présence après un incendie, une inondation ou un vol avec effraction à votre domicile dans les 48 heures précédant la date prévue de votre départ.

#### **Ne sont pas pris en charge :**

1. Les 70 premiers euros de chaque sinistre, pour chaque personne assurée.
2. Le fait que vous ne souhaitiez plus voyager.
3. Tout supplément facturé pour ne pas avoir averti l'agence de voyage dès que vous avez eu connaissance de la nécessité d'annuler vos vacances.
4. L'annulation ou l'interruption du voyage en raison d'un état pathologique ou d'une maladie liée à un état pathologique dont vous aviez ou auriez dû avoir connaissance avant la prise d'effet de la présente assurance. Cela s'applique à vous, un parent, un proche collaborateur ou une personne avec laquelle vous voyagez et à toute personne dont vous dépendiez en ce qui concerne le voyage.
5. Si vous devez interrompre votre voyage et que vous ne retournez pas en France.
6. La non-obtention des inoculations, vaccinations, du passeport ou du visa requis pour voyager.
7. Une naissance ou une grossesse de plus de 28 semaines ou de plus de 24 semaines, en cas de grossesse multiple connue, au début ou au cours du voyage (sauf si la grossesse a été confirmée après la date de prise d'effet de votre police et que l'annulation ou l'interruption de votre voyage est confirmée comme médicalement nécessaire).

Merci de bien vouloir aussi prendre connaissance des conditions de couverture (Chapitre 3) et exclusions générales (Chapitre 5) ainsi que du Tableau des Garanties (Chapitre 1).

### **Rubrique B - Désistement et retard de voyage**

#### **Etendue de la garantie**

Une indemnisation sera perçue à concurrence du plafond figurant dans le Tableau des Garanties si le début de votre voyage aller ou retour pré-réservé en avion, en bateau ou en train par le tunnel sous la Manche est retardé, en raison de circonstances qui ne relèvent pas de votre responsabilité. Le retard occasionné doit être à chaque fois d'au moins douze heures.

#### **Retard de voyage qui ne relève pas de votre responsabilité**

25 € vous seront versées par tranche complète de douze heures de retard, sous réserve que vous poursuiviez votre voyage. Une indemnisation sera perçue à concurrence du plafond figurant dans le Tableau des Garanties.

#### **Désistement**

En cas d'annulation nécessaire de votre voyage aller en raison d'un retard de plus de 24 heures, une somme équivalente au coût de votre voyage vous sera versée à concurrence du plafond figurant dans le Tableau des garanties, déduction faite de toute somme que vous pourrez recouvrer.

#### **Conditions particulières à la rubrique B**

La garantie fournie au titre de la présente rubrique est soumise aux conditions suivantes :

1. Vous devez avoir procédé à votre enregistrement au plus tard dans le délai recommandé ; et
2. Vous obtenez une déclaration écrite émanant de la compagnie de transport ou de l'autorité concernée confirmant le motif du retard et la durée de celui-ci.

#### **Ne sont pas pris en charge :**

1. Les 70 premiers euros de chaque sinistre, pour chaque personne assurée, en ce qui concerne les demandes d'indemnisation au titre de la garantie Désistement.
2. Tout sinistre résultant de grèves ou de mouvements sociaux qui étaient de notoriété publique avant le début de votre voyage.

Merci de bien vouloir aussi prendre connaissance des conditions de couverture (Chapitre 3) et exclusions générales (Chapitre 5) ainsi que du Tableau des Garanties (Chapitre 1).

## Rubrique C – Frais médicaux et autres frais

Si vous êtes admis dans un hôpital pendant plus de 24 heures, vous devrez en aviser immédiatement l'Assisteur.

### Etendue de la garantie

Sont couverts à concurrence du plafond figurant dans le Tableau des garanties les frais nécessaires et raisonnables suivants engagés suite à une blessure subie ou une maladie contractée pendant votre voyage :

1. Les traitements médicaux, chirurgicaux et hospitaliers d'urgence (la prise en charge des soins dentaires d'urgence sont couverts à hauteur de 300 € à condition qu'ils soient dispensés uniquement pour le soulagement immédiat de la douleur).
2. Les frais de rapatriement de votre corps ou de vos cendres en France, ou les frais d'inhumation ou de crémation dans le pays du décès s'il diffère du pays de résidence habituelle à hauteur de 7 000 €.
3. Les frais de voyage et de séjour supplémentaires (classe économique) autorisés par l'Assisteur pour vous permettre de retourner en France si vous n'êtes pas en mesure de repartir à la date initialement prévue lors de votre réservation, sous réserve de notre approbation.
  - a. Les frais de séjour supplémentaires (chambre et petit déjeuner uniquement) d'un tiers afin qu'il reste à vos côtés et vous raccompagne à votre domicile, si cela est jugé nécessaire par un médecin, sous réserve de notre accord préalable.
  - b. Ou les frais de voyage depuis la France d'un parent ou d'un(e) ami(e) afin qu'il (elle) reste à vos côtés et vous raccompagne à votre domicile, si cela est médicalement nécessaire, sous réserve de notre accord préalable.
4. Nous prendrons en charge votre rapatriement en France si nous le jugeons médicalement nécessaire, et l'Assisteur organisera celui-ci pour votre compte.

### Ne sont pas pris en charge :

1. Les 70 premiers euros de chaque sinistre, pour chaque personne assurée.
2. Tout traitement médical ou chirurgical qui n'est pas nécessaire dans l'immédiat et qui peut être reporté jusqu'à votre retour à votre domicile. Notre décision est définitive et obligatoire.
3. Les frais de traitement médical ou chirurgical engagés plus de 12 mois après la date de survenance de l'événement pour lequel vous présentez une demande d'indemnisation.
4. Le supplément pour chambre simple ou particulière, sauf si cela est médicalement nécessaire.
5. Les traitements ou médicaments de quelque nature que ce soit qui vous sont prescrits après votre retour en France.
6. Toute demande d'indemnisation au titre des frais engagés, si vous voyagez dans un pays ayant signé une convention bilatérale et si vous ne vous inscrivez pas pour bénéficier du régime équivalent dans lesdits pays dans le cas où vous tomberiez malade.
7. Tous frais supplémentaires engagés à partir du moment où vous êtes en état de retourner en France, selon l'avis de notre médecin conseil.
8. Tout traitement médical ainsi que tous les frais associés engagés après qu'une Personne Assurée a refusé une proposition de rapatriement alors qu'elle est jugée apte à voyager par notre médecin conseil.

Merci de bien vouloir aussi prendre connaissance des conditions de couverture (Chapitre 3) et exclusions générales (Chapitre 5) ainsi que du Tableau des Garanties (Chapitre 1).

## Rubrique D – Individuelle accident

### Etendue de la garantie

Vous ou votre conjoint, à défaut vos enfants ou à défaut vos ayant droit légaux seront indemnisés à concurrence du montant figurant dans le Tableau des garanties si vous êtes victime d'un accident durant un voyage, entraînant dans les 12 mois suivant l'accident un ou plusieurs des événements suivants :

- perte totale d'un bras, d'une jambe, d'une main ou d'un pied,
- perte totale de la vue des deux yeux,
- incapacité permanente totale,
- décès.

Le capital-décès est réduit à 1 500 € pour chaque enfant assuré de moins de 16 ans.

Une indemnité au titre de la garantie individuelle accident vous sera versée par personne assurée pendant la période d'assurance, tel qu'indiqué sur votre attestation d'assurance.

Merci de bien vouloir aussi prendre connaissance des conditions de couverture (Chapitre 3) et exclusions générales (Chapitre 5) ainsi que du Tableau des Garanties (Chapitre 1).

## Rubrique E – Responsabilité civile à l'étranger

### Etendue de la garantie

Une indemnisation sera perçue à concurrence du plafond figurant dans le Tableau des garanties au titre du montant global des préjudices au cours de la période d'assurance tel qu'indiqué sur votre Attestation d'Assurance, si vous êtes civilement responsable des dommages subis par vous et occasionnés par un accident survenu au cours du voyage, et donnant lieu à des demandes d'indemnisation à votre encontre à la suite :

1. d'un préjudice corporel accidentel subi par une personne qui n'est pas un membre de votre famille ni de votre foyer, un compagnon de voyage, ni un membre de votre personnel ;
2. de la perte ou du dommage à tout bien qui n'appartient pas à, n'est pas à la charge et sous le contrôle de vous-même ni de tout membre de votre famille, de votre foyer ou de votre personnel ;
3. de la perte ou du dommage à tout logement de vacances qui n'appartient pas à vous-même, à un membre de votre famille, votre foyer ou votre personnel.

REMARQUE : nous sommes en droit de reprendre tous droits dans le cadre de la défense ou du règlement de tout sinistre et d'engager des poursuites judiciaires en votre nom et à notre profit à l'encontre de toute autre partie.

### Conditions particulières à la rubrique E

La garantie fournie au titre de la présente rubrique est soumise aux conditions suivantes :

1. Vous devrez nous aviser de tout fait motivant une réclamation judiciaire à votre encontre dès que vous en aurez connaissance et nous transmettre tout autre document se rapportant à un sinistre ; et

2. Vous devez nous prêter assistance et nous communiquer toutes les informations dont nous avons besoin afin de nous permettre d'agir en votre nom. Vous ne devez pas négocier, payer, régler, reconnaître ou contester un sinistre, sauf autorisation écrite de notre part.

**Ne sont pas pris en charge :**

1. Les 200 premiers euros de tout événement. Cela s'applique à chaque personne assurée présentant une demande d'indemnisation ;
2. Les amendes imposées par un tribunal ou autre instance compétente ;
3. Tout ce qui est causé directement ou indirectement par :
  - a) la responsabilité engagée par vous au titre d'un accord que vous avez signé et qui ne s'exercerait pas en l'absence dudit accord ;
  - b) le préjudice corporel, la perte ou le dommage découlant de :
    - i) la propriété ou l'utilisation de véhicules aériens, hippomobiles, à propulsion mécanique/motorisés, d'un navire (autres que des bateaux à rames, barques ou canoës), d'animaux ou d'armes ou armes à feu,
    - ii) l'occupation (sauf à titre temporaire aux fins du voyage) ou la propriété de tout terrain ou construction,
    - iii) l'exercice de toute activité professionnelle
    - iv) les courses sportives de toute nature,
    - v) tout acte délibéré, criminel, malveillant ou délictueux.
4. la responsabilité assurée au titre de tout autre libellé de police d'assurance ;

REMARQUE : en cas d'utilisation d'un véhicule à propulsion mécanique/motorisé, vérifiez bien que vous bénéficiez d'une protection suffisante en matière de responsabilité civile vis-à-vis des tiers, étant donné que vous n'êtes pas garanti au titre de la présente assurance.

Merci de bien vouloir aussi prendre connaissance des conditions de couverture (Chapitre 3) et exclusions générales (Chapitre 5) ainsi que du Tableau des Garanties (Chapitre 1).

## **Rubrique F – Assistance Juridique**

**Etendue de la garantie**

L'ensemble des personnes assurées sera indemnisé à concurrence du plafond figurant dans le Tableau des garanties pour chaque événement donnant lieu à une réclamation au titre des frais et débours juridiques résultant d'une action en indemnité et en dommages et intérêts consécutives à votre décès, la contraction d'une maladie ou le préjudice corporel subi au cours de votre voyage.

**Conditions particulières à la rubrique F**

La garantie fournie au titre de la présente rubrique est soumise aux conditions suivantes :

1. Nous exercerons un contrôle exclusif sur tout représentant en justice désigné et toute procédure ;
2. Vous devrez suivre nos conseils ou ceux prodigués par nos mandataires lors du traitement de tout sinistre.

**Ne sont pas pris en charge :**

1. Les 200 premiers euros de chaque sinistre, pour chaque personne assurée.
2. Tout sinistre pour lequel nous ou nos représentants légaux estimons qu'une action judiciaire a peu de chances d'aboutir ou si nous estimons que le montant des frais de procédure sera plus élevé que celui des indemnités octroyées.
3. Les frais d'actions judiciaires à notre encontre, à l'encontre de nos mandataires ou représentants ou à l'encontre du voyageur, du prestataire de l'hébergement, du transporteur ou de toute personne avec laquelle vous avez voyagé ou convenu de voyager.
4. Tous frais ou débours basés directement ou indirectement sur le montant de toutes indemnités octroyées.
5. Les frais engagés pour donner suite à une action en réparation du préjudice corporel, de la perte ou du dommage causé par ou en relation avec votre activité ou profession au titre d'un contrat, ou découlant de votre possession, utilisation ou occupation d'un terrain ou d'une construction.
6. Tout sinistre résultant de votre détention, possession ou utilisation de véhicules motorisés/à propulsion mécanique, de navires ou d'aéronefs de toutes sortes, d'animaux, d'armes à feu, d'engins explosifs ou d'armes explosives.
7. Tout sinistre résultant d'actes criminels, malveillants ou délibérés de votre part.

Merci de bien vouloir aussi prendre connaissance des conditions de couverture (Chapitre 3) et exclusions générales (Chapitre 5) ainsi que du Tableau des Garanties (Chapitre 1).

## **Rubrique G – Départ manqué**

**Etendue de la garantie**

Sont couverts à concurrence du plafond figurant dans le Tableau des garanties les frais supplémentaires de voyage et de séjour nécessaires et raisonnables si vous ne pouvez pas rejoindre le point de départ initial de votre séjour réservé lors du voyage aller ou retour en raison d'une défaillance des services de transport en commun ou de l'implication dans un accident ou d'une panne du véhicule dans lequel vous voyagez.

**Conditions particulières à la rubrique G**

La garantie fournie au titre de la présente rubrique est soumise aux conditions suivantes :

1. vous devez vous accorder le temps nécessaire pour arriver à votre point de départ au plus tard dans le délai recommandé ;
2. vous devez obtenir la confirmation du motif du retard et de sa durée auprès de l'autorité appropriée ; et
3. si votre demande d'indemnisation est liée à une panne de véhicule, vous devrez nous fournir des preuves attestant de la révision et de l'entretien adéquats du véhicule et de réparations ou remises en état éventuelles effectuées par une société de dépannage reconnue.

**Ne sont pas pris en charge :**

1. Les 200 premiers euros de chaque sinistre, pour chaque personne assurée.
2. Toute demande d'indemnisation résultant d'une grève ou d'un mouvement social dont vous aviez connaissance avant la réservation de votre voyage.

Merci de bien vouloir aussi prendre connaissance des conditions de couverture (Chapitre 3) et exclusions générales (Chapitre 5) ainsi que du Tableau des Garanties (Chapitre 1).

## Rubrique H – Effets personnels, bagages et espèces

### Remarque préliminaire

Un grand nombre de déclarations de perte ou de vol sont imputables au manque d'attention portée par les personnes à leurs effets personnels. Le manque d'attention portée à vos effets personnels pourrait s'avérer fâcheux et préjudiciable pour vous et pourrait donner lieu à un refus de prise en charge.

### Etendue de la garantie

Les sinistres suivants donneront lieu à une indemnisation à concurrence du plafond figurant dans le Tableau des garanties – Chapitre 1 - (des limites individuelles s'appliquent).

### H1 – Effets personnels et bagages

1. Sont couverts vos effets personnels et bagages, en cas de détérioration, vol, perte ou destruction de ceux-ci survenant pendant votre voyage.  
Il nous appartiendra de décider de la prise en charge ou bien :
  - du montant de la réparation de vos articles ;
  - du remplacement de vos articles ; ou
  - du montant du remplacement de vos articles, lequel montant pris en charge s'entendra vétusté déduite.Sont garantis :
  - a. Les biens que vous possédez, avec un montant maximum pour chaque article, ensemble d'articles ou paire d'articles de 200 € à concurrence du plafond figurant dans le Tableau des garanties.
  - b. L'ensemble des objets de valeur (veuillez vous reporter à la définition) que vous possédez, à concurrence d'un plafond de 300 € avec un montant maximum pour chaque article, ensemble d'articles ou paire d'articles de 200 €.
2. En cas de retard ou de perte de vos bagages pendant plus de 24 heures au cours d'un voyage aller, l'achat d'articles de première nécessité sera pris en charge à concurrence d'un plafond de 180 €. Vous devrez obtenir une confirmation écrite de la durée du retard et des reçus pour tous les articles que vous achetez.  
Nous déduirons tout règlement que nous effectuons pour retard de bagages du montant de tout sinistre si vos bagages sont irrémédiablement perdus.

### H2 – Espèce et Chèques de Voyage

#### Sont pris en charge :

1. La perte ou le vol d'espèces ou de chèques de voyage seront indemnisés à hauteur de 700 €, si vous pouvez nous fournir une preuve de leur propriété et de leur valeur. Le montant maximum versé en cas de perte ou de vol d'espèces s'élèvera à 350 €. Le montant maximum versé pour chaque enfant assuré âgé de moins de 16 ans s'élèvera à 70 €.

### H3 - Passeport et titres de transport

#### Sont pris en charge

1. Les frais de remplacement de votre passeport, de vos titres de transport, cartes vertes et titres d'admission payés d'avance avant votre départ seront pris en charge à hauteur de 270 €.

Remarque : la garantie en cas de perte ou de vol survenu à bord de véhicules automobiles, des remorques ou des caravanes laissés sans surveillance ne s'appliquera qu'aux bagages personnels. Chaque personne assurée percevra une indemnisation pouvant aller jusqu'à 135 € sous réserve que les articles se trouvent dans un coffre ou une boîte à gants fermé à clef.

#### Ne sont pas pris en charge au titre de la Rubrique H :

1. Les 70 premiers euros de chaque sinistre pour chacune des sous-rubriques, pour chaque personne assurée.
2. Le bris d'articles fragiles (tels que les porcelaines, verreries, les sculptures et les appareils vidéo) ou le bris d'articles de sport lors de leur utilisation.
3. La perte, le vol ou la détérioration de mobilier domestique, de cycles, de véhicules automobiles, de matériel nautique, d'embarcations et de leurs accessoires.
4. L'usure normale, la vétusté, la panne ou le dommage mécanique ou électrique causé par tout processus de nettoyage, de réparation ou de restauration, ou le dommage causé par une fuite de poudre ou de liquide transporté dans vos bagages.
5. Les manques consécutifs à des erreurs, négligences, omissions ou à la vétusté.
6. La perte ou le vol que vous ne déclarez pas à la police dans les 24 heures suivant la découverte de ladite perte ou dudit vol et pour lequel ou laquelle il ne vous est pas délivré de procès-verbal.
7. Si vos effets sont retardés ou retenus par les autorités douanières ou toute autres autorité les réquisitionnant.
8. Les espèces qui ne sont pas en votre possession (sauf si elles se trouvent dans un coffre de sûreté fermé à clef).
9. La perte, le vol ou la détérioration d'appareils photographiques ou électriques, d'articles électriques ou d'objets de valeur laissés dans des bagages enregistrés.
10. La perte, le vol ou la détérioration de dentiers, bridges, lentilles cornéennes/de contact, lunettes de vue, lunettes de soleil, téléphones portables, membres artificiels ou prothèses auditives.
11. Les biens que vous laissez sans surveillance dans un lieu public.
12. La perte, le vol ou la détérioration d'articles transportés sur la galerie d'un véhicule.
13. La perte, le vol ou la détérioration de bagages ou d'effets personnels au cours d'un voyage sauf si vous déclarez ladite perte, ledit vol ou ladite détérioration au transporteur et qu'un compte-rendu d'irrégularité de biens ( ) vous est délivré.
14. Les dommages aux valises, sacs ou objets de transport analogues sauf si l'article est irréparable.
15. La perte, le vol ou la détérioration d'effets personnels ou de bagages lorsqu'ils ne sont pas sous votre surveillance ou lorsqu'ils sont sous la surveillance de toute autre personne qu'une compagnie aérienne ou de transport.
16. La perte de votre passeport si vous ne déclarez pas la perte aux autorités consulaires de votre pays de nationalité dans les 24 heures suivant la découverte de ladite perte et si un compte-rendu précisant la date de perte et la date à laquelle un passeport de remplacement a été obtenu ne vous est pas délivré.
17. L'équipement de sports d'hiver ou de golf.
18. Tout sinistre si vous avez souscrit à une autre assurance spécifique couvrant ledit sinistre.

Merci de bien vouloir aussi prendre connaissance des conditions de couverture (Chapitre 3) et exclusions générales (Chapitre 5) ainsi que du Tableau des Garanties (Chapitre 1).

## Rubrique I- Indemnité Journalière d'hospitalisation

### Etendue de la garantie

Une indemnisation ne dépassant pas le plafond figurant dans le Tableau des garanties vous sera versée si, suite à un accident ou à une maladie pris en charge au titre de la Rubrique C (Frais médicaux et autres frais) de la présente assurance, vous êtes admis dans un hôpital hors de France. Vous percevrez une indemnité pouvant aller jusqu'à 15 € par période complète de 24 heures d'hospitalisation. Le versement de l'indemnité cesse si l'hospitalisation se poursuit à votre retour en France. Remarque : les montants que nous verserons au titre de la présente rubrique sont destinés à vous aider à régler des frais supplémentaires engagés au cours de votre voyage tels que les frais de taxi et les appels téléphoniques.

Merci de bien vouloir aussi prendre connaissance des conditions de couverture (Chapitre 3) et exclusions générales (Chapitre 5) ainsi que du Tableau des Garanties (Chapitre 1).

## Rubrique J – Détournement

### Etendue de la garantie

Une indemnité pouvant aller jusqu'à 40 € sera perçue par tranche complète de 24 heures dans la limite du plafond figurant au Tableau des garanties en cas de détournement pendant plus de 24 heures de l'avion ou du bateau dans lequel vous voyagez au cours du voyage initial, pré-réservé, aller ou retour.

### Exclusion particulière à la rubrique J

Ne sont pas couvertes les demandes d'indemnisation résultant d'actes de votre part susceptibles de donner lieu à un sinistre au titre de la présente rubrique.

### Condition particulière à la rubrique J

La garantie fournie au titre de la présente rubrique stipule que vous devrez nous communiquer une déclaration écrite émanant d'une autorité compétente attestant du détournement et de la durée de celui-ci.

## CHAPITRE 5 - LES EXCLUSIONS DU CONTRAT

Chaque garantie comporte ses propres exclusions. Veuillez vous reporter à la rubrique correspondante et prendre connaissance de ces listes spécifiques.

### 5.1 - EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

1. Tout sinistre découlant ou résultant d'un voyage que vous avez effectué, ou de toute personne dont votre voyage dépend, si :
  - a. le sinistre est lié à un état pathologique ou une maladie dont vous ou ladite personne aviez connaissance avant la souscription à la présente assurance ;
  - b. vous voyagez contre avis médical ;
  - c. vous voyagez pour obtenir un avis ou un traitement médical ;
  - d. vous êtes sur liste d'attente pour obtenir un traitement hospitalier ; ou
  - e. vous avez été diagnostiqué en phase terminale, ou
  - f. le sinistre est lié à une naissance ou une grossesse de plus de 28 semaines ou de plus de 24 semaines, en cas de grossesse multiple connue, au début ou au cours du voyage.
2. Tout sinistre découlant d'une guerre, guerre civile, invasion, insurrection, révolution, de l'utilisation du pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.
3. La perte ou le dommage causé directement ou indirectement par tout gouvernement, autorité publique ou locale réquisitionnant ou endommageant légalement vos biens.
4. Tout sinistre découlant ou résultant de mouvements populaires, grèves, lock-out, blocus, émeutes, actions de tout gouvernement de tout pays ou de la menace de tels événements.
5. Toute perte ou dommage aux biens, ou toute perte, frais ou responsabilité découlant :
  - a. de radiations ionisantes ou contamination par radioactivité émises par tout combustible nucléaire ou tout déchet nucléaire issu de la combustion de combustible nucléaire ; ou
  - b. des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autrement dangereuses de tout dispositif nucléaire explosif ou tout composant de celui-ci.
6. Si au moment de la perte, du dommage ou de la responsabilité relevant de la présente assurance, une autre assurance à laquelle vous avez souscrit couvre ladite perte, ledit dommage ou ladite responsabilité, seule la part qui nous incombe sera prise en charge.
7. La perte, la destruction ou la détérioration directement causée par des ondes de pression provoquées par un avion ou tout autre objet volant qui se déplace à une vitesse supérieure ou égale à la vitesse du son.
8. Tout sinistre résultant du fait que vous êtes à bord, montez à bord ou descendez d'un avion autrement qu'en qualité de passager ayant payé son titre de transport dans un avion de passagers disposant d'une licence.
9. Tout sinistre découlant de l'utilisation d'un véhicule motorisé à deux roues de plus de 125 cc, et/ou sans le port d'un casque de protection, ou pour lequel le conducteur n'est pas titulaire d'un permis de conduire approprié.
10. Toute autre perte liée à l'événement pour lequel vous demandez une indemnisation sauf si la garantie s'applique au titre de la présente assurance.
11. Tout sinistre découlant directement ou indirectement de vos difficultés financières.
12. Tout sinistre résultant de l'insolvabilité du voyageur, de la compagnie aérienne ou de toute autre personne physique ou morale, ou de son incapacité ou refus d'exécuter toute partie de ses engagements.
13. Tout sinistre découlant ou résultant de votre participation à tout acte délictueux ou criminel.
14. La course de compétition de toute nature (à l'exception de la course à pied).
15. Les sports d'hiver.
16. Tout sinistre découlant ou résultant de championnats nationaux ou internationaux, d'éliminatoires, de séances d'entraînement officielles, ou de la préparation à ces événements, de saut à skis, hockey sur glace, ou de la pratique

du skeleton ou du bobsleigh, du motoneige, de la luge, de la descente de canyon, de l'alpinisme, de la spéléologie ou de l'équipement utilisé pour ces événements. Ne sont pas couverts : la descente en rappel, la qualité de membre d'équipage d'un navire naviguant d'un pays à un autre, la participation à une expédition, le vol à voile, le deltaplane, les éliminatoires, la chasse, la motomarine, le jet-ski, le ski hors-piste sans guide agréé, le parachutisme, le sport professionnel ou semi-professionnel, le ski acrobatique, le vol à skis, le saut à skis, la course à skis, la course (autre qu'à pied), la plongée sous-marine au-delà de 30 mètres de profondeur, la descente en eaux vives au-delà du niveau 3. D'autres sports et activités sont susceptibles de ne pas être couverts. Veuillez vérifier que la présente assurance couvre vos besoins.

17. Tout sinistre découlant ou résultant :
  - a. de votre suicide ou tentative de suicide, ou
  - b. d'une dépression, anxiété, tension nerveuse, maladie mentale psychotique, maladie dépressive de toute nature, ou
  - c. d'une mutilation volontaire ou de la mise en danger de soi (sauf si vous tentez de sauver une vie humaine).
18. Tout sinistre résultant d'un état sous l'emprise ou de l'usage d'alcool, de stupéfiants ou de médicaments (sauf si les stupéfiants ou médicaments font l'objet d'une prescription médicale).
19. Un voyage impliquant que vous exécutiez un travail manuel ou dangereux de quelque nature que ce soit.
20. Tout sinistre pour lequel vous n'êtes pas en mesure de produire de preuve suite à notre demande.
21. Toutes les dépenses normalement engagées par vous en ce qui concerne votre voyage.
22. Les sinistres découlant d'une ou plusieurs personnes ayant atteint 65 ans à la date de début d'un voyage.

## CHAPITRE 6 - QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

### 6.1 - COMMENT SOUMETTRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION

#### Pour la garantie « frais médicaux » :

Si vous recevez des soins médicaux pour une blessure ou une maladie, vous devez obtenir un certificat médical attestant la nature de la blessure ou de la maladie ainsi que tous les originaux des factures que vous avez réglées.

#### Pour les garanties retard, perte ou détérioration d'effets personnels, d'espèces et de passeport :

Vous devez signaler au transporteur concerné tout retard, perte ou détérioration d'effets personnels, d'argent et de passeport s'il est en charge de leur transport. Vous devez également obtenir un compte-rendu d'irrégularité de biens (*Property Irregularity Report*) pour les bagages retardés et toute perte ou détérioration ultérieure lorsque les bagages vous seront restitués. Si vous n'en informez pas le transporteur dans les trois jours suivant la survenance de l'événement, le sinistre pourra faire l'objet d'un refus de prise en charge.

Il convient de déclarer immédiatement à la police (ainsi qu'à la direction de l'hôtel/aux autorités consulaires, le cas échéant) toute perte ou tout vol d'argent, de passeport ou d'effets personnels. Un procès-verbal doit également vous être délivré. Si vous n'en informez pas la police (ainsi que la direction de l'hôtel/les autorités consulaires, le cas échéant) dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement, le sinistre pourra ne faire l'objet d'un refus de prise en charge.

#### Généralités

Il convient de déclarer tout sinistre à l'Assisteur dans les 31 jours suivant la fin de votre voyage. Faute de quoi, le sinistre pourra faire l'objet d'un refus de prise en charge. En cas de demande d'indemnisation, veuillez adresser un courrier exposant brièvement le sinistre ou téléphoner au numéro suivant ou envoyer un courrier électronique à l'adresse suivante :

**CHARTIS**  
**Services Sinistres Individuels**  
**Tour CHARTIS Europe 92079 Paris La Défense Cedex – France**  
**En indiquant qu'il s'agit d'une police Czech Airlines et en indiquant le numéro de police**

Les bureaux de l'Assisteur sont ouverts tous les jours de la semaine de 9h30 à 17h ; un formulaire de déclaration de sinistre vous sera transmis dès que vous les aurez informés de votre sinistre.

Afin de lutter contre les demandes frauduleuses, l'Assisteur stock informatiquement vos informations nominatives. Elles sont conservées conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés (Loi 7817 du 6 janvier 1978 telle que modifiée).

### 6.2 – URGENCES MEDICALES ET AUTRES URGENCES

#### Service d'urgence 24 heures sur 24

L'Assisteur vous fournira une aide immédiate en cas de maladie ou de blessure hors de France. Ils offrent un service d'urgence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et peuvent être contactés aux numéros suivants :

Téléphone en cas d'urgence : **+33 149 024 670**

Lorsque vous contacterez l'Assisteur, il convient d'indiquer que vous êtes assuré auprès de CHARTIS Europe (France) sous le programme **Czech Airlines (France)** et de communiquer les informations suivantes :

Votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone à l'étranger et votre numéro d'attestation figurant sur votre Attestation d'Assurance.

Il peut s'avérer nécessaire, dans certains cas, que nous contactions votre médecin généraliste. Veuillez joindre une note indiquant le numéro de téléphone de votre médecin généraliste à votre police.

#### Hospitalisation à l'étranger

Si vous êtes admis à l'hôpital à l'étranger pour une durée probable de plus de 24 heures, quelqu'un devra immédiatement contacter L'Assisteur de votre part. Dans le cas contraire, nous sommes susceptibles de réduire le montant de notre indemnisation au titre des

frais médicaux. En cas de soins médicaux en ambulatoire dispensés à l'étranger, vous devrez, si possible, payer les frais médicaux correspondants auprès de l'hôpital ou la clinique et demander le remboursement desdits frais auprès de l'Assisteur lors de votre retour en France. Veillez à conserver l'ensemble des factures et reçus.

#### **Retour anticipé en France**

En cas de retour en France au titre de la Rubrique A (Annulation et interruption de votre voyage) ou de la Rubrique C (Frais médicaux et autres frais), vous devrez obtenir l'autorisation auprès de l'Assisteur. En l'absence d'autorisation préalable de leur part, nous sommes susceptibles de ne pas prendre en charge ou de réduire le montant de l'indemnisation pour votre retour en France.

**Note à l'attention de l'ensemble des personnes assurées, des médecins traitants et des hôpitaux : il ne s'agit pas d'une assurance médicale privée.** En cas de nécessité de soins médicaux en milieu hospitalier, il convient de contacter immédiatement l'Assisteur.

### **6.3 - LES DOCUMENTS NECESSAIRES AU REGLEMENT DU SINISTRE**

#### **Dans tous les cas l'Assureur aura impérativement besoin des éléments suivants pour établir le dossier :**

- Le numéro de contrat de l'Assuré
- Une copie de l'attestation d'assurance de l'Assuré
- Une déclaration sur l'honneur de l'Assuré (ou de son représentant légal) relatant de manière détaillée les circonstances de survenance du sinistre invoqué.

#### **De plus, selon les circonstances l'Assureur aura également besoin des pièces suivantes :**

##### **POUR LA GARANTIE ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE :**

- la nature de l'annulation (accident, maladie, problèmes professionnels), les coordonnées complètes du voyageur de l'Assuré.
- la facture d'inscription au voyage, certificats, décomptes de la Sécurité Sociale et tous les renseignements nécessaires à la constitution du dossier, permettant de prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.
- Déclarer spontanément, les garanties similaires dont l'Assuré bénéficie auprès d'autres assureurs.
- La facture originale des prestations terrestres non utilisées établie par le Voyageur.
- Tous les documents originaux et informations justifiant le motif de la demande de l'Assuré.

##### **POUR LA GARANTIE EFFETS PERSONNELS, BAGAGES ET D'ESPECES :**

- les circonstances détaillées du vol, de la perte ou de la détérioration des Bagages,
- la déclaration de perte, de vol ou de détérioration établie auprès du transporteur,
- le procès verbal des autorités compétentes,
- la liste et le contenu des Bagages qui ont été perdus, volés ou détériorés, ainsi que la nature du dommage,
- la date et le lieu d'achat de ces Bagages, ainsi qu'une facture pro-format de ces objets.

**Pour que les garanties soient acquises l'Assuré doit obligatoirement déposer plainte pour vol ou perte auprès de l'autorité locale compétente et, au plus tard dans les 24 heures, sauf cas de force majeure, qui suivent la perte ou le vol.**

Dans le cas où les objets volés ou perdus seraient retrouvés et restitués à l'Assuré, ce dernier s'engage à en aviser l'Assureur et à lui restituer les indemnités déjà versées au titre des garanties du contrat.

Dans le cas de biens endommagés, il pourra être demandé à l'Assuré de justifier à tout moment du dommage, soit en adressant à l'Assureur le bien endommagé, soit en justifiant de la facture de la réparation pour le bien endommagé.

##### **POUR LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES :**

- tout document justificatif émanant de la compagnie aérienne sur laquelle l'Assuré a voyagé, attestant du retard de plus de 6 heures de ses bagages,
- les factures et justificatifs originaux des objets de première nécessité, vêtements et articles de toilette achetés par l'Assuré, tous les documents originaux et informations justifiant le motif de sa demande et/ou qui lui sont réclamés par le centre de gestion.

##### **POUR LA GARANTIE RETARD DE VOYAGE :**

- déclarer le sinistre auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'Assuré voyage,
- tout document justificatif émanant de la compagnie aérienne sur laquelle l'Assuré a voyagé, attestant du retard d'avion de plus de 6 heures,
- toutes les factures et justificatifs originaux des frais de repas, rafraîchissement, hôtel ou frais de transfert engagés par l'Assuré, tous les documents originaux et informations justifiant le motif de sa demande et/ou qui lui sont réclamés par le centre de gestion.

##### **POUR LA GARANTIE CAPITAL ACCIDENT :**

Dans le cas où l'Assuré est victime d'un Accident pouvant entraîner la mise en œuvre des garanties du présent contrat, le représentant légal de l'Assuré ou du Bénéficiaire doit adresser à l'Assureur une déclaration écrite mentionnant ou contenant :

- en cas d'Accident de la circulation, préciser si l'Assuré était conducteur ou passager du véhicule,
- le premier rapport médical attestant qu'il s'agit d'un décès par Accident mentionnant la cause précise du décès,

##### **EN CAS DE DECES :**

- un bulletin de décès,
- un certificat médical précisant la nature du décès,
- les documents légaux établissant la qualité du(es) Bénéficiaire(s) (extrait d'acte de naissance, certificat d'hérédité) et les nom et adresse du notaire chargé de la succession.

##### **EN CAS INVALIDITE PERMANENTE :**

- la notification d'Invalidité Permanente de la Sécurité Sociale.
- un certificat médical de consolidation.

Dans ce dernier cas, il sera demandé à l'Assuré de se soumettre à toute expertise médicale requise par l'Assureur.

**EN CAS DE DISPARITION** : Il est convenu que si à l'expiration d'un délai minimum de douze mois, ayant examiné toutes les preuves et justifications disponibles, l'Assureur n'a aucune raison de ne pas présumer qu'un Accident s'est produit, alors la disparition de l'Assuré sera réputée constituer un événement de nature à faire jouer le présent contrat. Il est entre autre convenu que si, à tout moment que ce soit, après le versement au(x) bénéficiaire(s), du capital forfaitaire garanti en règlement de la réclamation formulée, il est constaté que l'Assuré est encore vivant, alors toute somme versée par l'Assureur devra lui être remboursée.

La preuve du décès doit être apportée par l'un des bénéficiaires de la garantie soit par la production d'un acte de décès ou d'un jugement déclaratif de décès que ce jugement soit définitif ou non. Dans ce dernier cas, le capital Décès versé est le montant prévu aux présentes conditions au jour de la date présumée de disparition.

**POUR LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE A L'ETRANGER :**

- Une déclaration sur l'honneur mentionnant le détail des circonstances et conséquences.
- Toutes correspondances, écrits, sommations, plis judiciaires ayant trait au sinistre.
- Aviser, également de toutes poursuites, enquêtes dont l'Assuré peut être l'objet en relation avec le sinistre déclaré.

**Si des pièces médicales complémentaires ou tout autre document justificatif selon les garanties concernées, s'avèrent nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation ou pour le règlement du Sinistre, l'Assuré en sera personnellement averti par l'Assureur.**

## 6.4 - LE REGLEMENT DU SINISTRE

Tout règlement ne pourra se faire qu'après remise d'un dossier complet accompagné des pièces demandées par l'Assureur. Après accord des parties, l'indemnité est payable sans intérêt dans le délai de 15 jours de sa fixation.

**Si un contrôle d'experts s'avérait nécessaire pour le règlement du Sinistre et que sans motif valable l'Assuré ou le représentant légal refusait de s'y soumettre et, si après avis donné quarante huit heures à l'Assureur par lettre recommandée, il persistait dans son refus, l'Assureur se verrait dans l'obligation de le déchoir de tout droit à indemnité pour le Sinistre en cause.**

**Aggravation indépendante du fait accidentel ou pathologique**

Toutes les fois que les conséquences d'un accident ou d'une maladie sont aggravées par un traitement empirique, par le refus ou la négligence de l'Assuré de se soumettre aux soins médicaux nécessités par son état, l'indemnité est calculée non pas sur les suites effectives du cas, mais sur celles qu'elles auraient eues chez un sujet de santé normale soumis à un traitement médical rationnel et approprié.

**Expertise**

Les dommages sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent en commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce dans le ressort duquel le sinistre s'est produit. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

**Subrogation ou recours contre les responsables du sinistre**

Pour la prestation "Frais médicaux à l'Etranger", lorsqu'une indemnité a été versée, l'Assureur est substitué dans les droits et actions de l'Assuré à concurrence de cette indemnité contre tout responsable du dommage. Ces dispositions ne s'appliquent pas, sauf en cas de malveillance, aux enfants, descendants, ascendants, préposés de l'Assuré, ainsi qu'à toute personne vivant habituellement à son foyer.

## CHAPITRE 7 - CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu et les garanties prennent effet à la date figurant sur votre Attestation d'Assurance.

Le contrat est établi pour la durée de votre voyage et sous réserve d'un maximum de 31 jours consécutifs. La date d'échéance figure sur votre Attestation d'Assurance

## CHAPITRE 8 - COTISATION

Le montant de votre cotisation est indiqué sur votre Attestation d'Assurance et est payable au moment de la conclusion du Contrat.

## CHAPITRE 9 - DISPOSITIONS GENERALES

**Sanctions en cas de fausse déclaration**

**Toute inexactitude, omission, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré portant sur les éléments constitutifs du risque à l'adhésion du contrat ou en cours de contrat, est sanctionnée même si elle a été sans influence sur le Sinistre, par une réduction d'indemnité ou même une nullité du contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).**

**De même toute omission, réticence, fausse déclaration volontaire ou non dans la déclaration du Sinistre expose l'Assuré à une déchéance des garanties voire une résiliation du contrat.**

#### **Assurances multiples**

L'Assuré ne peut en aucun cas être couvert plusieurs fois au titre du présent contrat pour un même voyage. Si cela était, l'engagement de l'Assureur serait, en tout état de cause, limité à une seule souscription.

#### **Prescription**

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances, toutes les actions sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, sauf si les bénéficiaires en cas de décès de l'Assuré sont les ayants droit légaux de la victime, où ce délai est alors porté à 10 ans.

#### **Election du domicile**

L'Assureur et ses mandataires élisent domicile au siège social de la Compagnie : Tour CHARTIS - 92079 - Paris La Défense Cedex – France.

#### **Informatique et liberté (loi 7817-6.1.78)**

Loi du 6 janvier 1978 sur l'informatique et les libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 : Les informations personnelles vous concernant recueillies lors de la souscription sont nécessaires au traitement de la demande de souscription. Elles pourront être communiquées aux personnes intervenant dans la souscription, la gestion et l'exécution du contrat ainsi qu'à l'Assisteur. Vous pouvez y accéder ou les rectifier en vous adressant à CHARTIS Europe S.A., Tour CHARTIS - 92079 - Paris La Défense Cedex – France en précisant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client, accompagné d'une copie de votre pièce d'identité. Vous pouvez également vous opposer à ce que vos coordonnées ainsi que vos données non sensibles, qui peuvent être transmises à d'autres sociétés du groupe CHARTIS ainsi qu'à d'autres sociétés ou associations, soient utilisées à des fins de prospection commerciale par simple lettre envoyée à l'adresse mentionnée ci-dessus.

#### **Examen des réclamations / Médiation**

En cas de contestation relative à l'exécution du contrat, l'Assuré pourra contacter son interlocuteur habituel chez Czech Airlines. Si les réponses ne satisfont pas à son attente, il pourra adresser sa réclamation à l'Assureur aux coordonnées suivantes : CHARTIS Europe Tour CHARTIS 92079 Paris La Défense Cedex. Si un désaccord subsiste, il est possible de faire appel au médiateur désigné par la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, dont les coordonnées sont communiquées par l'Assureur sur simple demande. Toute réclamation effectuée est sans préjudice des autres voies d'actions légales.

#### **Remboursement de la cotisation**

Si cette garantie ne vous convient pas, veuillez nous en informer par courrier électronique à l'adresse suivante : [czechairlinesfrance@travelguard.com](mailto:czechairlinesfrance@travelguard.com) à la plus tardive des deux dates suivantes : dans les 14 jours suivant la prise d'effet de la garantie ou la date de réception des documents de la police.

Conformément aux présentes conditions, l'ensemble de la cotisation réglée vous sera remboursé dans les 30 jours suivant la date de demande de la résiliation de la police.

La cotisation ne vous sera pas remboursée si vous avez effectué un voyage ou présenté une demande d'indemnisation antérieurement à votre demande de résiliation de la police dans le délai susvisé de 14 jours.

#### **Organisme de contrôle**

L'Assureur est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles - 61, rue Taitbout - 75009 PARIS.

#### **Loi applicable et juridiction**

Le présent contrat ainsi que les relations pré-contractuelles sont régis par la loi française à laquelle les parties déclarent se soumettre. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

CHARTIS EUROPE  
S.A. au capital de 25.000.000 €  
Entreprise régie par le Code des assurances - RCS Nanterre B 552 128 795 00135  
A Member of American International Group, Inc.

## TRAVELGUARD GENERAL TERMS AND CONDITIONS



A Member of American International Group, Inc.

In order to cover you during your journey and holiday trip of less than 90 days, Czech Airlines has offered you the following cover:

Cancellation and curtailment of trip  
Theft of luggage and delayed luggage  
Medical expenses  
Repatriation Assistance  
Legal liability  
Legal expenses and Bail Bond  
Personal belongings, luggage and cash  
Daily hospital benefit

This cover is underwritten by the insurance company CHARTIS Europe S.A., a French limited company (*Société Anonyme* or S.A.) governed by the French Insurance Code (*Code des Assurances*), registered office: Tour CHARTIS, 92079 Paris La Défense Cedex, subject to the supervision of the French Insurance Company and Mutual Societies' supervisory body (*l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles* or ACAM) located at 61 Rue Taitbout, 75009 Paris.

Your policy number is shown on the Certificate of Insurance issued to you when you take out the policy.

**Said policy number should be kept safely and must be provided if you require assistance or report a claim.**

**Only these contractual terms and conditions and the information shown in the Certificate of Insurance will apply in the event of a claim or a dispute between the parties.**

**All the insurance policies contain restrictions and exclusions of which you must be aware. Please ensure that this cover meets your needs.**

The general terms and conditions of this policy and the Certificate of Insurance form the basis of your insurance contract. It is subject to certain conditions and exclusions that are specific to each section and general conditions and exclusions that apply to all the sections. You must meet said conditions or your claim may be rejected.

### **Emergency service 24 hours a day**

Travelguard will provide you with immediate help if you are ill or injured outside France.

The emergency service can be contacted 24 hours a day, seven days a week on the following numbers:

In an emergency, please call: **+33 (0) 149 024 670**

E-mail: [travelassist.fr@travelguard.com](mailto:travelassist.fr@travelguard.com)

When you contact Travelguard, you should state that you are insured by CHARTIS Europe France under the **Czech Airlines (France)** plan and provide the following information:

Your name, address, telephone number abroad and the certificate number shown on your Certificate of Insurance.

## CONTENTS

**SECTION 1 - SCHEDULE OF BENEFITS**  
**SECTION 2 - DEFINITIONS IN THE POLICY**  
**SECTION 3 - TERMS AND CONDITIONS OF COVER**  
**SECTION 4 - WHAT IS COVERED**  
**SECTION 5 - WHAT IS NOT COVERED**  
**SECTION 6 - WHAT TO DO IN THE EVENT OF A CLAIM**  
**SECTION 7 - TAKING OUT THE POLICY, START DATE AND EXPIRY DATE**  
**SECTION 8 - PREMIUM PAYMENTS**  
**SECTION 9 - GENERAL PROVISIONS**

### SECTION 1 - SCHEDULE OF BENEFITS

The conditions under which the cover in this summary Schedule of Benefits applies are contained in the following sections. The period of cover may not exceed 31 consecutive days.

Section	Per Trip	Limit of cover	Excess
<b>A</b>	Cancellation and curtailment of your trip	€ 4,000	€ 70
<b>B</b>	Delayed trip	€ 25 for a delay of more than 12 hours, with a maximum of € 400	
	Withdrawal	€ 4,000	€ 70
<b>C</b>	Missed departure	€ 675	€ 70
<b>D</b>	Medical expenses	€ 270,000	€ 70
<b>E</b>	Legal liability abroad	€ 1,400,000	€ 200
<b>F</b>	Legal Expenses	€ 14,000	€ 200
<b>G</b>	Personal Accident	€ 14,000	€ 70
<b>H</b>	Theft of belongings	€ 1,400	€ 70
	Limit of compensation per item	€ 200	
	Limit of compensation for valuables	€ 300	
	Essential items	€ 180	
	Limit for theft of cash	€ 700	€ 70
	Replacement of passport and documents	€ 270	
<b>I</b>	Daily hospital benefit	€ 15 per day up to € 675	
<b>j</b>	Hijacking or Boatjacking	€ 40 per day up to € 1,400	

### SECTION 2 - DEFINITIONS IN THE POLICY

Some terms are frequently used in this insurance policy. They have the meanings provided below (in alphabetical order):

**Accident:** Any bodily injury sustained by the Insured that is not deliberately self-inflicted and that is due to the sudden, unpredictable action of an external cause.

**“Insured(s)”, “you”, “your”:** Each insured person named in the Certificate of Insurance. Please refer to the subsection “Eligible Persons” on page 3.

**Assistance Company:** Travelguard, authorised by the Insurer.

**Certificate of Insurance:** The document which shows the names and other details of all the persons covered under this insurance. The Certificate of Insurance certifies that you are eligible for the cover stipulated herein.

**Luggage:** The Insured’s suitcases, trunks and hand luggage and the contents thereof insofar as this is clothing and belongings that the Insured is carrying during the insured Trip or items that he has bought during said Trip.

**Beneficiary:** For all the cover, the beneficiary is the Insured himself, unless the policy stipulates otherwise.

**Business associate:** Any person who works at your place of business and who, if you were both away from work at the same time for one or more days, would prevent the effective continuation of that business.

**“Company”, “we” “our”:** CHARTIS Europe insurance company, a French limited company incorporated under French law, registered on the Nanterre Trade and Companies Register under number B 552 128 795, having a registered office at: Tour CHARTIS, 92079 Paris La Défense Cedex (company governed by the French Insurance Code).

**General conditions of the insurance policy:** This document, pre-drafted by the Company and provided to each Insured, and which contains all the conditions under which we will pay, the nature and amount of cover and the policy exclusions and limitations.

**Permanent address:** The Insured’s usual place of residence in France. In the event of a dispute, the address for tax purposes shall be deemed to be the permanent address.

**Family:** The insured person, his partner and a maximum of four dependent children under 18 years of age or under 23 years of age if they are dependent and still in full time education.

**France:** Metropolitan France. Corsica is part of France.

**Excess:** A sum stipulated in the policy which the Insured must pay if he is compensated following a Claim. The excess may also be expressed in hours, days or as a percentage. In this case, the cover in question will apply on expiry of the stipulated deadline or beyond the fixed percentage.

**War:** Any war, whether declared or not, or any warlike activities, including use of military force by any sovereign nation for economic, geographic, nationalistic, political, racial, religious or other purposes.

**Total, permanent disablement:** A disablement that prevents you from working in any paid employment for which you are sufficiently qualified for a period of 12 months as from the date on which said disablement occurred and, which, at the end of said period, precludes any hope of recovery in our medical advisor's opinion.

**Illness:** Any change in your health or any bodily injury recorded by an authorised medical practitioner whilst the policy is in force.

**Serious illness:** Any sudden change in your state of health, recorded by an authorised medical practitioner, involving the cessation of any paid employment or other activity and including a guarded prognosis or a lengthy progression and which requires intensive medical care including, in general, hospitalisation for assessment and treatment.

**Valuables:** Any kind of photographic, audio, video and electrical equipment (including CDs, minidisks, DVDs, video and audio cassettes), telescopes and binoculars, antiques, jewellery, watches, fur coats, leather items, animal skins, silks, precious stones and articles made of or containing gold, silver or platinum.

**Partner:** Your husband, wife, partner, grandparents, grandchildren, parents, parents-in-law, brothers and sisters, son, daughter, fiancé and fiancée.

**Diving:** The practice of "underwater diving" at the following depths, when you hold the following certificates and dive under the direction of an expert, instructor or certified diving guide and in accordance with the instructions of the diving or training body or organisation concerned:

PADI Open Water - 18 metres

PADI Advanced Open Water - 30 metres

PADI Advanced Plus - 40 metres

BSAC Club Diver - 20 metres

BSAC Sports Diver - 35 metres

BSAC Dive Leader - 50 metres

If you do not hold any certificate, only diving at a maximum depth of 18 metres will be covered.

**Public transport:** The use of scheduled rail, bus, coach and air services or ferries to reach the trip destination.

**Trip:** Your holiday or journey in Europe (as defined in the paragraph "Territoriality" in Section 3) outside France starting from the time you leave your home address in France or the start date shown on your Certificate of Insurance, whichever is later. The end of your trip is defined as the date you return to France or the expiry date shown on your Certificate of Insurance, whichever is earlier. The cancellation cover will start at the time that you book the trip or on the date on which you pay the insurance premium, whichever is later. Please note: If you travel after the deadlines specified for the trip your entire policy will be null and void.

### SECTION 3 - CONDITIONS OF COVER

**In order to be eligible for cover, you must meet the following conditions:**

[You must:]

1. Be resident in France.
2. In the event of a request for Assistance, you must provide all the documents required by CHARTIS Travel Assist to process your request. You will be responsible for paying all the costs incurred for that purpose.
3. Take all reasonable steps to recover any lost or stolen item and cooperate with the authorities with a view to the guilty parties being arrested and prosecuted.
4. Help us to recover any sum paid to other insurers by providing us with the information we require and completing any necessary forms.
5. If possible, retain the damaged items and forward them to CHARTIS Travel Assist at its request. You will be responsible for paying all the costs incurred for that purpose.
6. Agree to undergo a medical examination if we so request in the event of a claim. In the event of death, we will be entitled to have an autopsy performed. You or your legal representatives will be liable for the costs of the medical examination and autopsy.
7. Repay us any sum paid that is not covered by this insurance within a month of the request.
8. Obtain the prior consent of CHARTIS Travel Assist in the event of a return to France under Sections A) Cancellation and curtailment of your trip, or C) Medical expenses. Otherwise, we may reduce the amount we pay for your return to France or refuse to pay for it.

**Territoriality:**

Cover will apply worldwide subject to the countries excluded in 5.1.1.

### SECTION 4 - COVER UNDER THE POLICY

## **Subsection A – Cancellation and curtailment of your trip**

### **What you are covered for:**

The following are covered up to the limit shown in the Schedule of Benefits in Section 1: the travel and accommodation costs that you have paid or contractually agreed to pay and which are not cannot be reimbursed, in the event of the necessary and inevitable cancellation or curtailment of your trip as a result of:

1. You dying, becoming seriously ill or injured.
2. The death, injury or illness of a relative, close business associate or a person with whom you have booked to travel or a relative or friend living abroad with whom you plan to stay.
3. If you are called for jury service (and your request to defer has been rejected), attending court as a witness (but not as an expert witness) or if you are placed in compulsory quarantine.
4. A vehicle in which you were planning to travel is involved in an accident that occurs less than seven days from your planned departure date and which renders the vehicle unusable (that only applies to non-organised trips).
5. If you are made redundant, provided that you are entitled to redundancy payment under the French Labour Code (*Code du Travail*) and at the time of booking, you did not have any reason to believe that you would be made redundant.
6. If the police or your household insurers require you to stay after a fire, flood or burglary at your home within 48 hours of your planned departure date.

### **What you are not covered for:**

1. The first €70 of each claim, for each insured person.
2. The fact that you no longer wish to travel.
3. Any extra costs resulting from you failing to inform the holiday company as soon as you know that you have to cancel your holiday.
4. Cancelling or curtailing the trip because of a medical condition or illness related to a medical condition that you knew about or should have known about before the start of this insurance. This applies to you, a relative, a close business associate or a person with whom you are travelling and any person you were depending on for the trip.
5. If you have to curtail your trip and you do not return to France.
6. Failure to obtain the required inoculations, vaccinations, passport or visa.
7. Pregnancy or childbirth where the pregnancy is more than 28 weeks at the beginning of or during the trip or 24 weeks in the case of a known multiple pregnancy (unless the pregnancy was confirmed after the start date of your policy and the cancellation or curtailment of your trip is confirmed as being medically necessary).

Please also read the general conditions of cover (Section 3) and exclusions (Section 5) and the Schedule of Benefits (Section 1).

## **Subsection B – Trip Abandonment and delay**

### **What you are covered for:**

Compensation will be paid up to the limit shown in the Schedule of Benefits if the start of your pre-booked outward or return trip by air, boat or on the Channel Tunnel train is delayed due to circumstances beyond your control. The delay caused must be at least 12 hours on each occasion.

### **Delayed trip due to circumstances beyond your control**

You will be paid € 25 for each complete block of 12 hours' delay, provided that you continue your trip. Compensation will be paid up to the limit shown in the Schedule of Benefits.

### **Trip Abandonment**

If you need to cancel your outward journey because of a delay of more than 24 hours, a sum equivalent to the cost of your trip will be paid to you up to the limit shown in the Schedule of Benefits, less any sum that you might recover.

### **Special Conditions applicable to Subsection B**

The cover provided under this section is subject to the following conditions:

1. You must have checked in no later than the prescribed deadline; and
2. You must obtain a written statement from the transport company or relevant authority confirming the reason for the delay and the duration thereof.

### **What you are not covered for:**

1. The first €70 of each claim, for each insured person, for claims for compensation in respect of the Trip Abandonment benefit.
2. Any claim arising from strikes or social unrest that were public knowledge before the start of your trip.

Please also read the general conditions of cover (Section 3) and exclusions (Section 5) and the Schedule of Benefits (Section 1).

## Subsection C – Delayed luggage

### What you are covered for:

For a delay of more than six hours, you will be reimbursed up to € 150 for buying emergency and essential items, clothing and toiletries that are strictly necessary, provided that the Luggage that was duly checked-in and placed under the responsibility of the airline with which you are travelling arrives more than 24 hours after the time that you arrive at the airport.

### What you are not covered for:

1. Reimbursements by the airline.
2. Any claim arising from strikes or social unrest that were public knowledge before the start of your trip.

Please also read the general conditions of cover (Section 3) and exclusions (Section 5) and the Schedule of Benefits (Section 1).

## Subsection D – Medical and other expenses

If you are admitted to hospital as an in-patient for more than 24 hours you must tell CHARTIS Travel Assist immediately

### What you are covered for

We will pay up to the overall limit shown on the Schedule of Benefits for the following necessary and reasonable costs as a result of you being injured or ill during your trip:

1. Emergency medical, surgical and hospital treatment (emergency dental treatment is covered up to € 300 provided that it is for the immediate relief of pain only).
2. Up to € 7,000 for either the cost of returning your body or ashes to France, or for the cost of burial or cremation in the country where you die if this is different from the country where you normally live.
3. Extra accommodation and travel expenses (economy class) authorised by CHARTIS Europe Assist to allow you to return to France if you cannot return as you originally booked provided this has been approved by us.
  - a. Extra accommodation (bed and breakfast only) for someone to stay with you and travel home with you, if this is deemed necessary by a doctor and authorised in advance by us.
  - b. Or expenses for one relative or friend to travel to France to stay with you and travel home with you if this is medically necessary and provided it is authorised in advance by us.
4. We will pay to return you to France if we think this is medically necessary and CHARTIS Europe Assist will arrange this for you.

### What you are not covered for:

1. The first €70 of each claim, for each insured person.
2. Any treatment or surgery that is not immediately necessary and can wait until you return home. Our decision is final and binding.
3. Any expenses for treatment or surgery incurred more than 12 months after the date of the incident for which you are claiming.
4. The supplement for single or private room unless it is medically necessary.
5. Any treatment or medication of any kind that you receive after you return to France.
6. Any claim arising for costs you incur, if you are travelling to any country with a reciprocal arrangement and you do not register for treatment under the national equivalent scheme of those countries if you become ill.
7. Any extra costs after the time when, in our medical advisor's opinion, you are fit to be returned to France.
8. Any medical treatment or associated costs of any kind incurred after an Insured Person has refused the offer of repatriation when in the opinion of our medical advisor, he/she is fit to travel.

Please also read the general conditions of cover (Section 3) and exclusions (Section 5) and the Schedule of Benefits (Section 1).

## Subsection E – Legal liability abroad

### What you are covered for

We will pay up to the overall limit shown on the Schedule of Benefits for all losses sustained during the period of insurance as shown on your Certificate of Insurance, if you are legally liable for any losses you sustain that are caused by an accident that happened during the trip and leads to claims being made against you as a result of:

1. accidental bodily injury to a person who is not a member of your family or household, a travelling companion or employed by you;
2. loss of or damage to any property that does not belong to you and for which you are not responsible or which is not under your supervision or that of any member of your family, household or employee;
3. loss of or damage to temporary holiday accommodation that does not belong to you or any member of your family, household or employee.

Please note: We are entitled to take over any rights in the defence or settlement of any claim and to take proceedings in your name for our benefit against any other party.

### Special conditions which apply to subsection E

It is a condition of the cover provided under this section that:

1. You must give us notice of any cause for a legal claim against you as soon as you are aware of it and send us any other documents relating to any claim; and
2. You must help us and give us all the information we need to allow us to take action on your behalf. You must not negotiate, pay, settle, admit or deny any claim unless you obtain our written permission.

### What you are not covered for:

1. The first €200 for any incident. This applies to each insured person making a claim;
2. Fines imposed by a Court of Law or other relevant bodies;
3. For anything caused directly or indirectly by:

- a) Liability that you incur as a result of an agreement that you have signed and which would not apply in the absence of that agreement;
  - b) Injury, loss or damage arising from:
    - i) Ownership or use of aircraft, horse-drawn or mechanical/motorised vehicles, water craft (other than rowing boats, punts or canoes), animals or weapons or firearms,
    - ii) The occupancy (except temporarily for the purpose of the trip) or ownership of any land or buildings,
    - iii) The carrying out of any trade, profession or business
    - iv) Racing of any kind,
    - v) Any deliberate, criminal, malicious or illegal act.
4. Liability insured under any other head of cover in an insurance policy;
- Please note: If you are using a mechanical/motorised vehicle, make sure that you are adequately insured for third party liability, as you are not covered by this policy.

Please also read the general conditions of cover (Section 3) and exclusions (Section 5) and the Schedule of Benefits (Section 1).

### **Subsection F Legal Expenses**

#### **What you are covered for**

We will pay up to the overall limit shown on the Schedule of Benefits in respect of all insured persons in connection with any one event giving rise to a claim for legal costs and expenses as a result of claims for compensation and damages due to your death, illness or injury during your trip.

#### **Special conditions that apply to Subsection F**

It is a condition of the cover provided under this section that:

1. We will have complete control over any legal representatives appointed and any proceedings;
2. You follow our advice or that of our agents in handling any claim.

#### **What you are not covered for:**

1. The first €200 of each claim, for each insured person.
2. Any claim where we or our legal representatives believe that an action is unlikely to be successful or if we believe that the costs of taking action will be greater than any award that may be made.
3. The costs of making any claim against us, our agents or representatives or against any tour operator, accommodation provider, carrier or any person with whom you have travelled or arranged to travel.
4. Any costs or expenses that are based directly or indirectly on the amount of any award that may be made.
5. The costs of following up a claim for bodily injury, loss or damage caused by or in connection with your trade, profession or business, under an agreement or arising out of you possessing, using or living on any land or in any buildings.
6. Any claim arising out of you having, possessing or using motorised/mechanically-propelled vehicles, watercraft or aircraft of any description, animals, firearms explosive devices or weapons.
7. Any claim arising out of your criminal, malicious or deliberate acts.

Please also read the general conditions of cover (Section 3) and exclusions (Section 5) and the Schedule of Benefits (Section 1).

### **Subsection G – Missed departure**

#### **What you are covered for**

We will pay up to the overall limit shown on the Schedule of Benefits for any additional necessary and reasonable costs of travel and accommodation you need if you cannot reach the original departure point of your booked journey on the outward or return journey because public transport services fail or the vehicle in which you are travelling is involved in an accident or breaks down.

#### **Special conditions which apply to subsection G**

It is a condition of the cover provided under this section that:

1. You must give yourself enough time to arrive at your departure point at or before the recommended time.
2. You must obtain confirmation of the reason for the delay and how long it lasts from the appropriate authority; and
3. If your claim relates to a vehicle breaking down, you must provide us with evidence that the vehicle was properly serviced and maintained and that any recovery or repair was carried out/ made by a recognised breakdown organisation.

#### **What you are not covered for:**

1. The first €200 of each claim, for each insured person.
2. Any claim that is the result of a strike or social unrest that you knew about before you booked your trip.

Please also read the general conditions of cover (Section 3) and exclusions (Section 5) and the Schedule of Benefits (Section 1).

### **Subsection H – Personal belongings, luggage and money**

#### **Preliminary remark**

Many claims for loss or theft are due to the lack of attention that people pay to their personal belongings. The lack of attention paid to your personal belongings could be annoying and harmful to you and could result in a refusal to pay.

#### **What you are covered for**

We will pay up to the overall limit shown on the Schedule of Benefits – Section 1 for the following (individual limits apply).

#### **H1 – Personal belongings and luggage**

1. Your personal belongings and luggage if damaged, stolen, lost or destroyed on your trip are covered.
  - It will be our decision to pay either:
    - the cost of repairing your items;
    - to replace your items; or
    - the replacement value of your items less an amount for loss of value.
  - The following are covered:
    - a. Property owned by you with a limit for any one item, set or pair of items with a value of €200 up to the overall limit shown on the Schedule of Benefits.

- b. All valuable items (please see definition) that you own up to the overall limit of € 300 with a limit of € 200 for any one item, set or pair.
2. We will pay up to the overall limit of € 180 for buying essential items if your luggage is delayed or lost for more than 24 hours during an outward journey. You must obtain written confirmation of the length of the delay and receipts for any items that you buy. We will deduct any payment we make for delayed luggage from the amount of any claim if your luggage is permanently lost.

## **H2 – Cash and traveller’s cheques**

### **We will pay for the following:**

1. We will pay up to the € 700 limit for the loss or theft of cash or traveller’s cheques if you can provide us with proof that you owned them and of their value. The maximum we will pay for the loss or theft of cash is € 350. The maximum we will pay for each insured child under 16 years of age is € 70.

## **H3 - Passport and travel documents**

### **We will pay for the following**

1. We will pay up to the € 270 limit for the cost of replacing your passport, travel tickets, Green Cards and admission tickets prepaid before your departure.

Please note: We provide cover for theft or loss from unattended motor vehicles, trailers or caravans for personal luggage only. We will only pay up to € 135 for each insured person provided the articles are kept in a locked boot or glove compartment.

### **What you are not covered for under Subsection H:**

1. The first € 70 of each claim for each sub-subsection, for each insured person.
2. Breakage of fragile articles (including china, glass, sculpture and video equipment) or sports equipment whilst in use.
3. Theft, loss of or damage to household goods, bicycles, motor vehicles, marine equipment and craft and their accessories.
4. Normal wear and tear, loss of value, mechanical or electrical breakdown or damage caused by any cleaning, repairing or restoration process or damage caused by leaking powder or fluid carried within your luggage.
5. Failings due to mistakes, neglect, omission or loss in value.
6. Any loss or theft which you do not report to the police within 24 hours of discovering it and for which you do not obtain an official report.
7. If your belongings are delayed or held by any customs or other officials legally taking your belongings.
8. Cash not being carried by you (unless it is held in a locked safety deposit box).
9. Theft, loss or damage to photographic, electrical equipment, electrical items or valuables left in checked-in luggage.
10. Theft, loss or damage to dentures, bridgework, corneal/contact lenses, spectacles, sunglasses, mobile telephones or artificial limbs or hearing aids.
11. Property you leave unattended in a public place.
12. Any loss, theft or damage to items carried on a vehicle roof rack.
13. Theft, loss or damage to luggage or personal belongings during a journey unless you report this to the carrier and get a property irregularity report at the time of the loss.
14. Damage caused to suitcases, bags or similar carriers unless the item is damaged beyond repair.
15. Loss or theft or damage of personal belongings or luggage whilst not in your control or in the control of any person other than an airline or transport company.
16. Loss of your passport if you do not report the loss to the consular representative of the country of your nationality within four hours of discovery of said loss and obtain a report confirming the date of loss and the date on which a replacement passport was obtained but not delivered to you.
17. Winter sports equipment or golfing equipment.
18. Any claim if you have taken out any other specific insurance covering said claim.

Please also read the general conditions of cover (Section 3) and exclusions (Section 5) and the Schedule of Benefits (Section 1).

## **Subsection I- Daily hospital benefit**

### **What you are covered for**

We will pay up to the overall limit shown on the Schedule of Benefits if, after an accident or illness that is covered under Subsection C (Medical and other expenses) of this insurance policy, you are admitted to a hospital outside France. We will pay up to € 15 for each complete 24-hour period you are in hospital. Benefits will cease if hospitalisation continues on your return to France. Please note: The amounts we will pay under this section are meant to help you pay extra expenses such as taxi fares and phone calls during your trip.

Please also read the general conditions of cover (Section 3) and exclusions (Section 5) and the Schedule of Benefits (Section 1).

## **SECTION 5 - EXCLUSIONS UNDER THE POLICY**

Specific exclusions apply to each head of cover. Please refer to the relevant subsection and read these specific lists.

### **5.1 - EXCLUSIONS COMMON TO ALL BENEFITS**

1. Any trip (or journey) to, in or passing through the following countries will always be excluded from cover: **Afghanistan, Cuba, Liberia or Sudan.**
2. The following will always be excluded from cover under the policy: any Insured or Beneficiary that is listed in any official government or police database of persons who are known or suspected to be terrorists, members of a terrorist organisation, drug traffickers or who are involved as a supplier in the illegal trade of nuclear, chemical or biological weapons.
3. Any claim arising or resulting from a trip you have made or from any person on which your trip depends, if:
  - a. The claim is related to a medical condition or illness that you or said person knew about before taking out this insurance;
  - b. You are travelling against medical advice;

- c. You are travelling to obtain medical advice or treatment;
  - d. You are on a waiting list to receive hospital treatment; or
  - e. You have been given a terminal diagnosis, or
  - f. The claim relates to pregnancy or childbirth where the pregnancy is more than 28 weeks at the beginning of or during the trip or 24 weeks in the case of a known multiple pregnancy.
4. Any claim arising out of war, civil war, invasion, insurrection, revolution, use of military power or usurpation of government or military power.
  5. Loss or damage directly or indirectly caused by any government, public or local authority legally taking or damaging your property.
  6. Any claim arising from or as a result of civil commotion, strikes, lock-outs, blockades, riots or actions of any government of any country or threat of such event.
  7. Loss or damage to any property or any loss, expenses or liability arising from:
    - a. Ionising radiation or contamination by radioactivity from any nuclear fuel or from any nuclear waste from the burning of nuclear fuel; or
    - b. The radioactive, toxic, explosive or other dangerous properties of any explosive nuclear device or any part thereof.
  8. If, at the time of the loss, damage or liability arising under this policy, another insurance policy covering the same loss, damage or liability has been taken out, we will only pay our share.
  9. Loss, destruction or damage directly caused by pressure waves caused by any aircraft or other flying object travelling at or above the speed of sound.
  10. Any claim arising from you being in or entering or leaving any aircraft other than as a fare-paying passenger in a fully-licensed passenger-carrying aircraft.
  11. Any claim arising from using a two-wheeled motor vehicle exceeding 125 cc, and/or where a crash helmet is not worn or the rider does not hold the appropriate driving licence.
  12. Any other loss connected to the event you are claiming for unless we provide cover for such loss under this insurance.
  13. Any claim arising directly or indirectly from your financial problems.
  14. Any claim resulting from the tour operator, airline or any other company, firm or person becoming insolvent or unwilling to fulfil any part of their obligations.
  15. Any claim arising or resulting from you being involved in any illegal or criminal act.
  16. Competitive racing of any kind (except on foot).
  17. Winter sports.
  18. Any claim arising or resulting from national or international championships or heats or officially organised practice or training for such events for ski-jumping, ice hockey, or using skeletons or bobsleighs, snowmobile, sledge-riding, canyoning, mountaineering or potholing or any equipment used for such events. You are not covered for the following: abseiling, being a crew member on a vessel sailing from one country to another, being on an expedition, gliding, hang gliding, heats, hunting, jet biking, jet skiing, off-piste skiing without an official guide, parachuting, professional or semi-professional sport, ski acrobatics, ski flying, ski jumping, ski racing, racing (except on foot), scuba diving below 30 metres and white water rafting above level 3. Other sports and activities may be covered. Please check that this insurance meets your needs.
  19. Any claim arising or resulting from:
    - a. your suicide or attempted suicide, or
    - b. depression, anxiety, mental strain, psychotic mental illness, your depressive illness of any type, or
    - c. you injuring yourself deliberately or putting yourself in danger (unless you are trying to save a human life).
  20. Any claim resulting from you being under the influence of alcohol or drugs or in connection with the use thereof (unless drugs are medically prescribed).
  21. A trip requiring you to do manual or dangerous work of any kind.
  22. Any claim where you are not able to provide claims evidence as requested by us.
  23. Any expenses that you would normally incur in relation to your trip.
  24. Claims arising from any person(s) who have reached 65 years of age at the start date of your trip.
  25. For the delayed luggage cover, you will not be reimbursed if you fail to report the delay or the loss of the luggage to the appropriate person with the airline as soon as you are aware thereof.
  26. For the delayed luggage cover, you will not be reimbursed if your luggage is confiscated or seized by customs or other government agencies.
  27. For the delayed luggage cover, you will not be reimbursed for essential items, clothing and toiletries if they are bought more than four days after your actual arrival time at the destination airport.
  28. For the delayed luggage cover, cover will not apply when the luggage delay occurs during the return trip to your home.

## SECTION 6 - WHAT TO DO IN THE EVENT OF A CLAIM

### 6.1 - HOW TO MAKE A CLAIM FOR COMPENSATION

**“Medical expenses”:**

If you receive medical treatment for an injury or illness, you must obtain a medical certificate showing the nature of the injury or illness together with any original bills that you have paid.

**Delay, loss or damage to personal belongings, money and passport:**

You must tell the relevant carrier about any delay, loss or damage to personal belongings, money or your passport if any carrier is carrying them. You must also obtain a property irregularity report for delayed luggage and any subsequent loss or damage when the luggage is returned to you. If you do not tell the carrier within three days of the event, your claim may be rejected.

You must immediately report any loss or theft of money, your passport or personal effects to the police (and to the hotel management/consular representative if appropriate). You must also obtain an official report. If you do not inform the police (and hotel management or consular representative where appropriate) within 24 hours of the incident, your claim may be rejected.

#### **General**

You must report any claim to CHARTIS Travel Assist within 31 days of the end of your trip. If you fail to do so, the claim may be rejected. If you are making a claim for compensation, please send a letter giving a brief summary of the claim, call the following number or send an email to the following address:

**CHARTIS**  
**Services Sinistre Individuels**  
**Tour CHARTIS Europe, 92079 Paris La Défense Cedex, France**  
**Stating that you have a Finnair policy and giving the policy number**

In order to combat fraudulent claims, Chartis stores your personal information electronically. It is kept in accordance with the provisions of the French Data Protection Act (Act no. 7817 of 6 January 1978, as amended).

## **6.2 – MEDICAL AND OTHER EMERGENCIES**

#### **Emergency service 24 hours a day**

Travelguard will provide you with immediate help if you are ill or injured outside France. They provide a 24 hours a day seven days a week emergency service and can be contacted on the following numbers:

Emergency telephone number: **+33 (0) 149 024 670**

E-mail: [travelassist.fr@travelguard.com](mailto:travelassist.fr@travelguard.com) When you contact Travelguard, you should state that you are insured by CHARTIS Europe (France) under the **Finnair (France)** plan and provide the following information:

Your name, address, telephone number abroad and certificate number shown on your Certificate of Insurance.

In some cases, we may need to contact your GP. Please keep a note of your GP's telephone number with your policy.

#### **Hospitalisation abroad**

If you are admitted to a foreign hospital and are likely to be kept in for more than 24 hours, someone must contact CHARTIS Europe Assist immediately on your behalf. If they do not, we may reduce the amount of compensation we pay for medical expenses. If you receive medical treatment abroad as an outpatient you should, where possible, pay the hospital or clinic and claim back your medical expenses from Travelguard when you return to France. Please ensure that you keep all bills and receipts.

#### **Early return to France**

If you return to France under Subsection A (Cancellation and curtailment of your trip) or Subsection C (Medical and other expenses), you must obtain Travelguard's authorisation to do so. If they do not provide prior authorisation, we may not provide cover or reduce the amount we pay for your return to France.

**Note for the attention of all insured persons, doctors providing treatment and hospitals: this is not private medical insurance.** If you need any in-patient medical treatment, you should contact Travelguard immediately.

## **6.3 - DOCUMENTS REQUIRED FOR SETTLING A CLAIM**

#### **The Insurer will always require the following information to process the claim:**

- The Insured's policy number
- A copy of the Insured's Certificate of Insurance
- A sworn statement from the Insured (or his legal representative) giving a detailed account of the circumstances in which the incident reported occurred.

#### **In addition, depending on the circumstances, the Insurer will also need the following documents:**

#### **FOR CANCELLATION AND CURTAILMENT OF THE TRIP:**

- The reason for the cancellation (accident, illness, work problems) and full details of the Insured's tour operator.
- The invoice for booking the trip, certificates, any documents from the relevant health authorities and all the information required for the claim to be processed, showing the grounds for and the amount of the claim.
- [The Insured must] voluntarily declare any similar cover that he has with other insurers.
- The Tour Operator's original invoice for unused terrestrial services.
- All the original documents and information providing evidence of the grounds for the Insured's claim.

#### **PERSONAL BELONGINGS, LUGGAGE AND CASH:**

- The detailed circumstances of the theft, loss or damage to the luggage.
- The report of the loss, theft or damage made to the carrier.
- The official report from the relevant authorities.
- A list of the contents of the luggage that has been lost, stolen or damaged and the nature of the damage.
- the date and place of purchase of said luggage and a pro-forma invoice for these items

**In order for cover to apply, the Insured must submit a complaint for theft or loss to the relevant local authority no later than within 24 hours of said loss or theft, except in the case of force majeure.**

In the event that the stolen or lost items are found and returned to the Insured, he undertakes to inform the Insurer accordingly and to repay it any compensation that has already been paid under the insurance policy.

In the case of damaged property, the Insured may be asked to provide evidence of the damage at any time by sending the damaged item to the Insurer or by providing evidence of the repair bill for the damaged item.

**DELAYED LUGGAGE:**

- any supporting document from the airline with which the Insured travelled vouching for the fact that his luggage was delayed for more than six hours,
- the original bills and supporting documents for essential items, clothing and toiletries that the Insured has bought and all the original documents and information in support of the grounds for his claim and/or that the claims administration department requests from him.

**DELAYED TRIP:**

- [The Insured must] report the claim to an appropriate person in the airline with which the Insured travelled,
- any supporting document from the airline with which the Insured travelled vouching for the fact that the aircraft was delayed by more than six hours,
- all the original bills and supporting documents for the cost of meals, refreshments, hotel accommodation or transfers incurred by the Insured and all the original documents and information in support of the grounds for his claim and/or that the administration department requests from him.
- you should attach to your claim for compensation a copy of your travel ticket, a certificate issued by the airline certifying that your luggage was not returned within the first 24 hours of your arrival at the destination airport and the luggage check-in ticket or a copy thereof.

**LEGAL LIABILITY ABROAD:**

- A sworn statement giving a detailed account of the circumstances and consequences.
- Any correspondence, documents, formal summonses or court files relating to the claim.
- [The Insured must] also inform the Insurer of any proceedings or investigations concerning the Insured in connection with the reported claim.

**If additional medical documents or any other supporting document, depending on the benefits in question, are not needed to assess the merits of the claim for compensation or to pay the Claim, the Insured will be personally notified by the Insurer.**

**6.4 - CLAIMS SETTLEMENT**

No payment shall be made until a complete file has been provided together with all the documents that the Insurer has requested. Once the parties have agreed, compensation will be payable without interest within 15 days of the amount being decided.

**If an expert examination is necessary in order to settle the Claim and the Insured or his legal representative refuses to undergo such examination without good reason and, if, after giving the Insured 48 hours' notice by registered letter, he still refuses, the Insurer would be obliged to deprive him of any entitlement to compensation for the Claim in question.**

**Worsening of condition that is not related to the accident or medical condition**

Whenever the consequences of an accident or illness is made worse by empirical treatment or the Insured's refusal or failure to undergo the medical treatment that his condition requires, compensation will be calculated on the condition a person in normal health who underwent sensible and appropriate treatment would have been in rather than on the actual condition of the Insured.

**Expert examination**

The value of losses will be assessed by mutual agreement or, if no agreement can be reached, by an out-of-court expert examination, subject to the parties' respective rights. Each party shall choose an expert. If the experts thus appointed cannot agree, they shall appoint a third expert. The three experts will decide by mutual agreement and by a majority decision. If a party fails to appoint its expert or if the two experts cannot agree on the choice of the third, the appointment will be made by the Commercial Court in the judicial area in which the incident occurred. Said appointment will be made by simple request by the party that is first to act and no earlier than within 15 days of sending the other party a formal notice to make the appointment by registered letter with acknowledgement of receipt. Each party shall pay its own expert's fees and expenses and, where appropriate, half the fees of the third expert and the costs of appointing him.

**Subrogation or claims against the persons held liable for the incident**

For the "Medical expenses abroad" benefit, when compensation has been paid, the Insurer will be subrogated to the Insured's rights and actions up to the amount of said compensation against any person held liable for the loss. Said provisions shall not apply to the Insured's children, descendants, ascendants and employees and to any person who normally lives in his household, except in the case of malicious intent.

**SECTION 7 - TAKING OUT THE POLICY, START DATE AND EXPIRY DATE**

The policy shall be entered into and cover shall start on the date shown on your Certificate of Insurance.

The policy shall be entered into for the duration of your trip and subject to a maximum of 31 consecutive days. The expiry date is shown on your Certificate of Insurance.

**SECTION 8 - PREMIUM PAYMENT**

The amount of your premium payment is shown on your Certificate of Insurance and is payable when the Policy is taken out.

**SECTION 9 - GENERAL PROVISIONS**

### **Penalties in the event of a false declaration**

**Any inaccuracy, omission, failure to declare or deliberate false declaration by the Insured relating to the information that constitutes the risk when taking out the policy or whilst it is in force will be punishable, even if it had no impact on the Claim, by a reduction in compensation or by rendering the policy null and void (Articles L.113-8 and L.113-9 of the French Insurance Code [Code des assurances]).**

**Similarly, any omission, withholding of information or false declaration, whether or not it is deliberate, in the Claim report will render the Insured liable to forfeiture of cover or cancellation of the policy.**

### **Multiple insurance policies**

Under no circumstances may the Insured be covered more than once under this policy for the same trip. If that were the case, the Insurer's commitment would be limited to a single subscription in any event.

### **Limitation period**

Pursuant to Articles L.114-1 and L.114-2 of the French Insurance Code, all actions shall be time-barred two years after the date of the incident that gave rise thereto, unless, in the event that the Insured dies, his beneficiaries are the Insured's legal heirs, in which case this period is increased to ten years.

### **Address for service**

The Insurer and its representatives choose the Company's registered office at: Tour CHARTIS, 92079, Paris La Défense Cedex, France as their address for service.

### **Data protection (French Act no. 7817 of 6.1.78)**

The French Data Protection Act (French Act of 6 January 1978, as amended by Act no. 2004-801 of 6 August 2004): Personal information concerning you collected when you take out the policy will be required for processing your policy application. It may be provided to the persons who are involved in the policy being taken out, administered and implemented and to CHARTIS Europe Assist. You may have access to it or correct it by writing to CHARTIS Europe S.A., Tour CHARTIS, 92079, Paris La Défense Cedex, France, stating your first name, last name, address and, if possible, your customer reference together with a copy of your identification document. You may also object to your details and non-sensitive data which may be passed to other companies that belong to the CHARTIS Group and to other companies or associations being used for any marketing purposes by writing an ordinary letter and sending it to the address shown above.

### **Claims assessment/ Mediation**

In the event of a dispute relating to performance of the contract, the Insured may get in touch with his usual contact at Finnair. If the replies do not meet his expectations, he may submit his claim to the Insurer at the following address: CHARTIS Europe, Tour CHARTIS, 92079 Paris La Défense, Cedex. If there is still no agreement, you may appeal to the mediator appointed by the French Federation of Insurance Companies (*Fédération Française des Sociétés d'Assurances*), whose details will be provided by the Insurer upon simple request.

Any claim made will be without prejudice to other means of legal action.

### **Reimbursement of the premium payment**

If this cover is not suitable for you, please inform us accordingly by email at the following address: [travelassist.fr@travelguard.com](mailto:travelassist.fr@travelguard.com): within 14 days of cover becoming effective or from the date on which you receive the policy documents, whichever is the later.

Under these conditions, you will be reimbursed for the whole of the premium payment you have made within 30 days of the date on which you request cancellation of the policy.

You will not be reimbursed for the premium payment if you have made a trip or submitted a claim for compensation prior to your request to cancel the policy within the aforementioned 14-day deadline.

### **Supervisory body**

The Insurer is subject to the supervision of the French Insurance Company and Mutual Societies' supervisory body at 61 Rue Taitbout, 75009 Paris.

### **Governing law and jurisdiction**

This policy and pre-contractual relationships will be governed by French law and the parties agree to abide by it.

Any dispute arising from the performance, failure to perform or interpretation of this policy will be referred to the French Courts.

CHARTIS Europe

A French Limited Company with share capital of €25,000,000

A company governed by the French Insurance Code and registered on the Nanterre Trade and Companies Register under no. B 552 128 795 00135

A Member of American International Group, Inc.