

**Comment contacter  
notre service Assistance**

- par courrier :  
**HISCOX ASSISTANCE**  
Service Gestion des Sinistres  
8-14, Avenue des Frères Lumière  
94366 Bry Sur Marne Cedex

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : 0 800 504 504
- par téléphone de l'étranger : +331 48 82 62 99 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : +33 (0)1 45 16 63 92
- par e-mail : [assistance.france@hiscox.com](mailto:assistance.france@hiscox.com)

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

- nom et références de **votre** contrat d'assurance Hiscox,
- **vos** nom et prénom,
- adresse de **votre domicile**,
- localité où **vous vous** trouvez au moment de l'appel,
- adresse exacte (n°, rue, nom de l'hôtel le cas échéant...),
- numéro de téléphone où **nous** pouvons **vous** joindre,
- nature de **votre** problème.

**Lors de votre premier appel, un numéro de dossier vous sera communiqué et devra être rappelé systématiquement.**

**Définitions – Champ  
d'application**

Vous

Les personnes assurées, bénéficiaires des garanties, c'est-à-dire :

- **vous**-même en tant que personne physique ou morale, souscripteur du contrat d'assurance Hiscox, et **vos** enfants fiscalement à charge,
- toutes les personnes vivant habituellement dans **votre demeure**.

Sont exclus les locataires et occupants à titre onéreux.

Nous

Hiscox Assistance.

Demeure

Le lieu de résidence défini dans **votre** contrat d'assurance. **Cette demeure doit se situer en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.**

Domicile

Lieu de résidence principale.

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

Nous organisons	<b>Nous</b> accomplissons toutes les démarches nécessaires pour <b>vous</b> donner accès à la prestation.
Nous vous mettons en relation	<b>Nous</b> identifions le prestataire adéquat et <b>vous</b> transmettons ses coordonnées.
Nous prenons en charge	<b>Nous</b> finançons la prestation, soit en payant directement le prestataire soit en <b>vous</b> remboursant. Les montants indiqués s'entendent en euros (€) et toutes taxes comprises (TTC) .
Conciergerie téléphonique	<p>Au-delà de <b>nos</b> prestations d'assistance, dès qu'un <b>événement garanti</b> se produit, <b>nous</b> mettons à <b>votre</b> disposition <b>notre service de conciergerie téléphonique</b>. <b>Nous</b> entendons par <b>événement garanti</b> tout événement donnant droit à la mise en jeu d'une garantie au titre de <b>votre</b> contrat d'assurance Hiscox ou au titre de la présente convention.</p> <p>Dans le cadre de ce service, un conseiller personnel est à <b>votre</b> écoute <b>24 heures sur 24 et 7 jours sur 7</b> pour <b>vous</b> renseigner et <b>vous</b> assister en cas de difficulté, s'occuper de <b>vos</b> réservations, entreprendre des recherches en <b>votre</b> nom, <b>vous</b> faire livrer.</p> <p>Sur simple appel téléphonique de France : <b>0 800 504 504</b> ou de l'étranger : <b>+331 48 82 62 99</b> précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international, Hiscox Service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réceptionne <b>votre</b> demande,</li> <li>• <b>vous</b> informe de l'évolution de cette dernière,</li> <li>• se charge de la <b>mise en relation</b>.</li> </ul> <p>Disposant de <b>vos</b> coordonnées, des renseignements pratiques et des éventuelles préférences que <b>vous</b> avez communiqués, <b>votre</b> conseiller se charge de trouver pour <b>vous</b> les possibilités de réservation qu'il peut effectuer et veille à <b>votre</b> confort.</p>
Mesures de sauvegarde en dehors des heures d'ouverture	<p>En dehors des heures d'ouverture de <b>votre</b> assureur-conseil et en cas de sinistre garanti par <b>votre</b> contrat d'assurance Hiscox, <b>nous</b> pouvons <b>organiser</b> et <b>prendre en charge</b> les mesures de sauvegarde qui s'imposent conformément à <b>votre</b> contrat d'assurance Hiscox.</p> <p>Cette intervention est une avance de la garantie d'assurance et sera prise en compte dans le cadre du règlement du sinistre par Hiscox.</p>

## I. Assistance habitation

### A. Définitions

Assistance habitation	Ensemble des prestations mises en œuvre suite à un dommage causé à la <b>demeure</b> assurée au titre de <b>votre</b> contrat d'assurance habitation Hiscox.
Événement garanti	Tout sinistre garanti au titre de <b>votre</b> contrat d'assurance habitation Hiscox.

### B. Garanties

Territorialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• France métropolitaine, Principauté de Monaco,</li> <li>• Monde entier pour la garantie "Retour anticipé".</li> </ul>
----------------	---

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

Retour anticipé	<p>Suite à un <b>événement garanti</b>, <b>votre</b> moyen de retour initialement prévu ne peut être utilisé et <b>votre</b> présence est nécessaire sur le lieu du sinistre à la demande d'Hiscox ou pour prendre les mesures conservatoires qui s'imposent.</p> <p><b>Nous organisons</b> et <b>prenons en charge votre</b> retour ou celui d'une autre personne désignée par <b>vous</b> et résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, vers <b>votre demeure</b> sinistrée, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme, à <b>votre</b> choix.</p>
Récupération du véhicule	<p>Du fait de <b>votre</b> retour anticipé suite à un <b>événement garanti</b>, <b>vous</b> avez dû laisser <b>votre</b> véhicule sur <b>votre</b> lieu de séjour.</p> <p>Pour <b>vous</b> permettre de le récupérer, <b>nous organisons</b> et <b>prenons en charge votre</b> transport ou celui d'une personne désignée par <b>vous</b>, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, sur la base d'un billet aller simple de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme, à <b>votre</b> choix.</p>
Sont exclus les frais de carburant, de péage et de stationnement.	
Accompagnement de vos enfants mineurs	<p><b>Votre demeure</b> est rendue inhabitable suite à un <b>événement garanti</b>.</p> <p><b>Nous organisons</b> et <b>prenons en charge</b>, à <b>votre</b> demande, le déplacement accompagné de <b>vos</b> enfants mineurs, jusqu'au domicile d'une personne désignée par <b>vous</b>, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin d'en assurer la garde.</p> <p>L'accompagnement est effectué soit par une personne de <b>votre</b> choix, soit par une personne compétente que <b>nous</b> mettrons à <b>votre</b> disposition.</p> <p><b>Notre prise en charge</b> se limite à un titre de transport aller-retour par enfant et un pour l'accompagnateur, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme, à <b>votre</b> choix.</p>
Valise de secours	<p><b>Vos</b> effets ont disparu suite à un <b>événement garanti</b>.</p> <p><b>Nous vous</b> allouons un forfait destiné à la seule acquisition d'effets vestimentaires et de toilette.</p> <p>Cette garantie est accordée pour un montant de <b>500 € par personne</b> sans pouvoir excéder <b>2 000 € par événement</b> pour l'ensemble des personnes assurées.</p>
Hébergement temporaire	<p><b>Votre demeure</b> est devenue inhabitable suite à un <b>événement garanti</b>.</p> <p><b>Nous organisons</b> et <b>prenons en charge</b> la réservation d'un lieu d'hébergement temporaire (hôtel, appartement) à concurrence de <b>300 € par personne et par nuit</b> (y compris le petit déjeuner) pour une durée maximale de <b>3 nuits</b>, sans pouvoir excéder <b>3 600 € par événement</b> pour l'ensemble des personnes assurées.</p> <p><b>Nous</b> prenons également <b>en charge votre</b> transport dans le lieu d'hébergement, si <b>vous</b> ne pouvez pas <b>vous</b> y rendre par <b>vos</b> propres moyens.</p>
Gardiennage de votre demeure – Réparations provisoires	<p><b>Votre demeure</b> est devenue vulnérable suite à un <b>événement garanti</b>.</p> <p><b>Nous organisons</b> et <b>prenons en charge</b> son gardiennage pendant <b>72 heures consécutives maximum</b>.</p> <p><b>Nous organisons</b> l'intervention d'un prestataire pour assurer des réparations provisoires.</p>

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

Transport de biens	<p><b>Votre demeure</b> est devenue inhabitable suite à un <b>événement garanti</b> et <b>vous</b> souhaitez transporter tout ou partie de <b>votre</b> mobilier dans un autre endroit.</p> <p>Pour <b>vous</b> permettre de procéder à ce déménagement, <b>nous organisons</b> le déménagement de <b>vos</b> meubles et objets d'art auprès de professionnels et leur stockage auprès de garde-meubles.</p>
Soutien psychologique	<p><b>Vous</b> subissez un traumatisme psychologique à la suite d'un sinistre et <b>vous</b> avez besoin d'une assistance psychologique d'urgence.</p> <p><b>Vous</b> devez prendre contact avec <b>nous</b> dans un délai maximal de <b>30 jours</b> suivant l'événement traumatisant et <b>nous</b> communiquer les coordonnées de <b>votre</b> médecin traitant.</p> <p>Dès réception de <b>votre</b> appel, <b>nous</b> mettons tout en œuvre, si <b>votre</b> état de santé le permet et après avis de <b>notre</b> médecin, pour organiser une assistance psychologique d'urgence, réalisée par un psychologue.</p> <p><b>Nous organisons et prenons en charge 3 consultations par téléphone.</b></p> <p><b>La décision d'assistance psychologique d'urgence appartient exclusivement à notre médecin, éventuellement après contact et accord de votre médecin traitant.</b></p>

## II. Assistance santé

### A. Définitions

Assistance santé	Ensemble des prestations mises en œuvre à <b>votre demeure</b> pour couvrir les conséquences d'une hospitalisation ou d'une <b>incapacité temporaire vous</b> immobilisant à <b>votre demeure</b> .
Événements garantis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitalisation,</li> <li>• immobilisation à <b>votre demeure</b> suite à une <b>incapacité temporaire</b>,</li> <li>• décès.</li> </ul>
Accident corporel	Toute atteinte corporelle soudaine, non intentionnelle, provenant d'un événement imprévisible et constituant la cause du dommage, y compris les cas d'intoxication alimentaire.
Hospitalisation	Tout séjour sur prescription médicale, d'une durée minimale de <b>2 jours</b> dans un établissement de soins, ayant pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical d'une <b>maladie</b> ou de lésions résultant d'un accident.
Incapacité temporaire	Etat qui, à la suite d'un accident ou d'une <b>maladie</b> , <b>vous</b> empêche d'exercer <b>votre</b> activité habituelle et entraîne une immobilisation à <b>votre demeure</b> , pour des raisons médicalement justifiées.
Maladie	Toute altération soudaine et imprévisible de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

### B. Garanties

Territorialité	France métropolitaine, Principauté de Monaco.
----------------	---

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

#### Garde de vos enfants mineurs

- **Vous** devez subir une hospitalisation.  
**Nous organisons et prenons en charge à votre choix :**
  - le déplacement accompagné de **vos** enfants mineurs jusqu'au domicile d'une personne désignée par **vous**, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.  
**Notre prise en charge** se limite à un titre de transport aller-retour par enfant plus un pour l'accompagnateur, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme, à **votre** choix,
  - la venue d'une personne compétente pour garder l'enfant pendant une durée maximale de **4 jours par événement**.
- **Vos** enfants, malades ou blessés, sont immobilisés à **votre domicile** pour une durée supérieure à **2 jours** consécutifs et cette immobilisation est médicalement constatée.  
**Nous organisons et prenons en charge** la venue d'une personne compétente pour garder **vos** enfants de 7h30 à 19h30 pendant une durée maximale de **5 jours par événement**.  
Si **vous** êtes en déplacement, la durée de garde est étendue à **10 jours** pendant **votre** absence.

Sont exclues les maladies relevant de l'hospitalisation à **domicile** ou relevant d'un service d'infirmerie à **domicile**.

#### Aide ménagère

- **Vous** êtes de retour à **votre demeure** après une hospitalisation d'une durée supérieure à **4 jours** consécutifs suite à un **événement garanti**, ou après un séjour en maternité d'une durée supérieure à **8 jours**,
- **vous** êtes immobilisé à **votre demeure** pour une durée supérieure à **2 jours** consécutifs suite à une **maladie** ou un **accident corporel**,
- **votre** employé de maison est hospitalisé ou immobilisé à son domicile pour une durée supérieure à **7 jours**, pour des raisons médicalement justifiées, le rendant indisponible.  
**Nous organisons et prenons en charge** la venue d'une aide-ménagère pour **vous** aider dans l'exécution des tâches de la vie quotidienne, du lundi au vendredi **hors jours fériés**.  
**Cette garantie est accordée 2 heures par jour pendant les 30 jours qui suivent l'événement à raison de deux fois par an maximum.**

#### Ecole à domicile

A la suite d'un **accident corporel** ou d'une **maladie**, **votre** enfant, **inscrit dans un établissement scolaire français dans une classe du cours préparatoire à la terminale**, se trouve dans l'incapacité médicalement constatée de reprendre ses cours avant **15 jours**.

**Nous organisons et prenons en charge** les services d'un répétiteur scolaire, habilité à donner des cours du niveau de la classe de l'enfant, **sous réserve de nous avoir transmis un certificat médical mentionnant obligatoirement la durée de l'immobilisation**.

**Notre** médecin se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi ledit certificat.

**Vous**, ou le tuteur légal de **votre** enfant, autorisez le répétiteur à prendre contact, si nécessaire, avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec son instituteur ou ses professeurs l'étendue du programme à étudier.

Le répétiteur scolaire apporte le soutien pédagogique dont **votre** enfant a besoin, à raison de **15 heures** de cours à domicile **par semaine**, tous cours confondus, avec un minimum de **2 heures par jour**.

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

**Un délai de mise en œuvre de 2 jours ouvrables est nécessaire à la mise en place de ce service.**

**Cette garantie s'exerce les jours ouvrables (hors vacances scolaires) pendant la durée effective de l'année scolaire selon les zones définies par le Ministère de l'Éducation Nationale, à raison d'une fois par an et par enfant.**

**La garantie cesse dès que votre enfant a repris normalement ses cours.**

Sont exclues les maladies relevant de la phobie scolaire.

Garde des animaux de compagnie (chiens, chats, rongeurs, oiseaux)

**Vous** êtes hospitalisé suite à un **événement garanti** pour une durée supérieure à **2 jours** consécutifs et **vos** animaux de compagnie se trouvent seuls à **votre demeure**.

**Nous organisons** et **prenons en charge** leur transport, leur alimentation et leur garde dans une pension animalière, pendant **15 jours par événement**.

Cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils que **nous** avons sollicités. Elle sera rendue sous réserve que **vous-même** ou une personne autorisée par **vous** puisse accueillir, chez **vous**, le prestataire afin de lui confier **votre** animal.

Envoi d'une ambulance

Si **votre** état de santé le justifie et **sur prescription médicale uniquement**, **nous organisons votre** transport aller-retour en ambulance jusqu'au centre hospitalier approprié le plus proche de **votre demeure** ou jusqu'à l'établissement indiqué sur la prescription médicale, **pour autant qu'il se situe dans un rayon de 50 km autour de votre demeure**.

**Notre** participation aux frais s'effectue sous réserve d'une hospitalisation effective et dans la limite des frais réels restant à **votre** charge après remboursement par les organismes primaires d'assurance **maladie** et mutuelles complémentaires éventuelles.

**En aucun cas nous ne pouvons nous substituer aux secours locaux d'urgence tels que SAMU, SMUR, pompiers, etc...**

Recherche d'un médecin ou d'une infirmière

**Vous** êtes de retour à **votre demeure** après une hospitalisation d'une durée supérieure à **4 jours** consécutifs, suite à un **événement garanti**, et **vous** devez faire appel à un médecin ou une infirmière.

**Nous vous mettons en relation** avec une infirmière ou avec un médecin en cas d'indisponibilité de **votre** médecin traitant.

**Les frais de déplacement, honoraires et autres restent à votre charge.**

Livraison de médicaments

**Vous** êtes de retour à **votre demeure** après une hospitalisation d'une durée supérieure à **4 jours** consécutifs et n'êtes pas en mesure de **vous** déplacer.

**Nous organisons** et **prenons en charge** pendant un mois, la livraison des médicaments qui ont fait l'objet d'une prescription médicale.

**Le coût des médicaments reste à votre charge.**

Informations santé

**Nous** recherchons et **vous** communiquons des informations à caractère général dans le domaine de la santé et du bien-être, telles que :

- numéros de téléphone d'urgence,
- vaccinations, prévention, hygiène, diététique,
- associations spécialisées,

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

- centres de cure,
- centres hospitaliers, centres de soins ou de convalescence,
- établissements spécialisés,
- précautions à prendre en cas de voyage selon les pays visités.

Par ailleurs, en cas de **maladie** ou d'hospitalisation, **nos** équipes médicales sont en mesure de **vous** apporter des informations médicales générales sur la nature du traitement ou de l'opération envisagés. **Ces informations personnelles et confidentielles ne sauraient remplacer une consultation médicale ni établir un diagnostic ou un traitement.**

#### Téléassistance

**Vous** êtes de retour à **votre demeure** après une hospitalisation d'une durée supérieure à **15 jours** consécutifs, suite à un **événement garanti**.

**Nous** mettons à **votre** disposition, gracieusement, un appareil de téléassistance pendant une durée de **3 mois**.

#### Exclusions de l'assistance santé

Ne donnent pas lieu à **notre** intervention :

- les maladies chroniques et invalidités préexistantes,
- une aggravation due à un traitement tardif lié à une négligence ou à l'inobservation intentionnelle des prescriptions de **votre** médecin,
- les états de grossesse et ses suites,
- les interruptions de grossesse thérapeutiques ou non,
- les conséquences de soins néo et post-nataux,
- les convalescences et les affections (traitées ou non) en cours de traitement non encore consolidées,
- les maladies psychiatriques (dépressions, psychoses, névroses, troubles psychologiques divers) connues auparavant, ainsi que les maladies ou déficiences mentales,
- les maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat et leurs conséquences,
- les premiers transports vers un centre de soin et leurs frais.

### III. Assistance vie quotidienne

#### A. Définitions

Assistance vie quotidienne

Ensemble des prestations mises en œuvre suite à **votre** demande et telles que définies ci-après.

#### B. Garanties

Territorialité

France métropolitaine, Principauté de Monaco.

Intervention d'un serrurier

Les clefs de **votre demeure**, y compris celles des coffres-forts, ont été perdues ou volées.

**Nous organisons et prenons en charge** à concurrence de **3 000 € par événement**, le déplacement et l'intervention d'un serrurier pour procéder à l'ouverture des portes et au remplacement des serrures si nécessaire.

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

Réparation  
de l'électroménager

Un de **vos** appareils ci-après présente une panne ou un dysfonctionnement accidentel : machine à laver, lave-linge, réfrigérateur, TV, matériel hifi, vidéo.

**Nous organisons et prenons en charge**, à concurrence de **305 € par événement**, le déplacement et la réparation de l'appareil endommagé.

**Nous ne prenons pas en charge** l'intervention si le réparateur détecte que la panne ou le dysfonctionnement n'est pas d'origine accidentelle.

Service de mises  
en relation

Sur simple appel téléphonique, **nous** pouvons **vous** mettre en relation avec tout prestataire situé dans un rayon inférieur à **25 km** de **votre demeure** et susceptible de répondre à **votre** demande d'intervention dans les domaines suivants :

- services à domicile : travaux, livraisons de repas, courses,
- répétiteurs scolaires,
- garde d'enfants, garde-malades,
- personnel médical ou para-médical,
- plomberie, serrurerie, menuiserie, électricité, télévision, vitrerie, chauffage,
- professionnels de l'immobilier.

**Il vous appartient de sélectionner, missionner et régler les prestataires dont les coordonnées vous auront été communiquées.**

**Nous ne sommes en aucun cas responsables des travaux effectués par le prestataire, du prix facturé ni des délais d'intervention.**

Service travaux

**Vous** souhaitez faire réaliser des travaux de rénovation de **votre demeure** (peintures, papiers peints, revêtements de sol, vitrerie et miroiterie, ...).

Sur simple appel téléphonique, **nous vous** mettons en contact avec **nos** spécialistes qui **vous** renseigneront en quelques minutes. Une estimation de travaux **vous** sera communiquée à partir des renseignements recueillis lors de l'entretien téléphonique.

**Nous** pourrons, par ailleurs, **vous** communiquer les coordonnées d'une entreprise prestataire de **notre** réseau susceptible de prendre rendez-vous sur place avec **vous** afin d'établir un devis et ce, au plus tard dans les **5 jours** ouvrés.

Si **vous** acceptez le devis, l'entreprise interviendra dans les délais convenus.

**Le coût des travaux effectués reste à votre charge et il vous appartient de régler directement l'entreprise.**

#### IV. Assistance aux personnes en déplacement

##### A. Définitions

Assistance aux personnes  
en déplacement

Ensemble des prestations mises en œuvre suite à un **événement garanti** survenu lors d'un **déplacement garanti**.

Événements garantis

**Maladie**, blessure, décès.

Déplacement garanti

Les **90 premiers jours** d'un séjour, en France ou à l'étranger.



## Hiscox Assistance

### Conditions générales

#### B. Garanties

Territorialité Monde entier.

Rapatriement médical **Vous** êtes malade ou blessé lors d'un **déplacement garanti**.

**Nous organisons et prenons en charge** le rapatriement à **votre demeure** en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco ou dans un établissement hospitalier proche de chez **vous**.

Sur prescription de **notre** médecin conseil, **nous organisons et prenons en charge** le transport d'un accompagnant médical à **vos** côtés.

La décision de rapatriement est prise par **notre** médecin conseil, après avis du médecin en charge de **votre** cas et éventuellement de **votre** médecin traitant.

**Nous organisons et prenons également en charge** le transport de **vos** bagages (**maximum 20 kg**) ainsi que celui de **vos** animaux de compagnie (chiens, chats, rongeurs, oiseaux) qui **vous** accompagnaient, vers **votre domicile**.

**Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.**

- **Vous** êtes hospitalisé plus de **24 heures** et **votre** état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat.

**Nous organisons** le séjour à l'hôtel d'un membre de **votre** famille ou d'une personne désignée par **vous** qui se trouve déjà sur place à **votre** chevet et **prenons en charge** les frais à concurrence de **300 €** par nuit avec un maximum de **3 nuits par événement**.

- **Vous** êtes seul sur place et **votre** état de santé nécessite une hospitalisation pour une durée supérieure à **5 jours consécutifs**.

**Nous organisons et prenons en charge :**

- le transport aller-retour d'une personne résidant en France métropolitaine et désignée par **vous** pour se rendre à **votre** chevet, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme, à **votre** choix,
- les frais d'hébergement de cette personne, à concurrence de **300 € par nuit**, avec un maximum de **5 nuits par événement**.

**Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.**

Prolongation de séjour **Votre** état de santé ne justifie pas, après avis de **notre** médecin, une hospitalisation ou un rapatriement mais **vous** ne pouvez entreprendre **votre** retour à la date initialement prévue.

**Nous organisons et prenons en charge :**

- les frais de prolongation de **votre** séjour à hauteur de **150 € par nuit jusqu'à la date de votre retour**,
- les frais d'hébergement d'une personne demeurant à **votre** chevet, à concurrence de **150 € par nuit**, avec un maximum de **5 nuits par événement**.

**Cette garantie cesse dès que notre médecin estime que vous êtes en état d'être rapatrié.**

**Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.**

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

Rapatriement de vos enfants mineurs	<p><b>Vous</b> êtes rapatrié par <b>nos</b> soins ou décédez lors d'un <b>déplacement garanti</b> et personne sur place n'est en mesure de s'occuper de <b>vos</b> enfants mineurs qui voyageaient avec <b>vous</b> lors de la survenance de l'événement.</p> <p><b>Nous organisons et prenons en charge</b>, le déplacement accompagné de <b>vos</b> enfants mineurs, jusqu'au domicile d'une personne désignée par <b>vous</b>, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin d'en assurer la garde.</p> <p>L'accompagnement est effectué soit par la personne désignée par <b>vous</b>, soit par une personne compétente que <b>nous</b> mettrons à <b>votre</b> disposition.</p> <p><b>Notre prise en charge</b> se limite à un titre de transport aller-retour par enfant plus un pour l'accompagnateur, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme, à <b>votre</b> choix.</p>
Remplacement du conducteur	<p><b>Vous</b> ne pouvez plus conduire <b>votre</b> véhicule à la suite d'un <b>accident corporel</b> ou d'une <b>maladie</b> et aucun des passagers <b>vous</b> accompagnant n'est habilité à <b>vous</b> remplacer pour conduire.</p> <p><b>Nous organisons et prenons en charge</b>, à <b>votre</b> choix :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement pour conduire <b>votre</b> véhicule et ses passagers à <b>votre domicile</b>, par l'itinéraire le plus direct, à la condition que l'état de <b>votre</b> véhicule soit conforme aux normes du contrôle technique,</li> <li>• le transport d'une personne désignée par <b>vous</b>, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, pour aller récupérer <b>votre</b> véhicule et ses passagers, sur la base du tarif d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme, à <b>votre</b> choix.</li> </ul>

Sont exclus les frais de carburant, de péage et de stationnement.

Frais médicaux ou d'hospitalisation à l'étranger	<p>Lors d'un <b>déplacement garanti à l'étranger</b>, <b>vous</b> êtes malade ou blessé et des frais médicaux ont été engagés <b>avec notre accord préalable</b>.</p> <p><b>Nous</b> garantissons le remboursement des frais médicaux ou d'hospitalisation suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• honoraires médicaux,</li> <li>• frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,</li> <li>• frais d'ambulance sur place prescrite par un médecin pour un trajet local, autres que ceux de premier secours,</li> <li>• frais d'hospitalisation,</li> <li>• urgence dentaire,</li> </ul> <p>que <b>vous</b> avez engagés à l'étranger, dans la limite de <b>5 000 € par événement</b>, sans application de franchise.</p> <p><b>Nous</b> ne <b>vous</b> remboursons que la part des frais qui n'aura pas été prise en charge par les organismes d'assurance auxquels <b>vous</b> êtes affilié.</p> <p><b>Nous</b> n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés et <b>sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement ou, le cas échéant, de non prise en charge</b>, émanant de <b>votre</b> organisme d'assurance.</p> <p><b>Vous vous engagez à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes auxquels vous êtes affilié et à nous reverser toute somme perçue à ce titre.</b></p>
--	--

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

**Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.**

**Cette garantie n'est accordée que si vous êtes affilié à un régime d'assurance maladie.**

#### Secours sur piste

**Vous** êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées ou en hors piste si **vous** étiez accompagné au moment de l'événement par un moniteur ou un guide habilité et s'il n'y avait pas de risques annoncés officiellement par les organismes locaux au moment de **votre** départ.

**Nous prenons en charge** à concurrence de **5 000 € par événement** :

- les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas des pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident,
- les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge, lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident.

**Pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'événement dans les 30 jours qui suivent l'intervention.**

#### Recherche en montagne, mer, lac, rivière

**Vous** êtes recherché en mer, montagne, lac ou rivière, pour être secouru par des services publics ou privés, ou par des sauveteurs professionnels dûment agréés.

**Nous prenons en charge** les frais de recherche pouvant **vous** incomber suite à intervention, à concurrence de **5 000 € par événement lorsque ces frais ne sont pas couverts par un contrat d'assurance.**

**Pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'événement dans les 7 jours qui suivent l'intervention.**

#### Rapatriement du corps

**Vous** décédez lors d'un **déplacement garanti.**

**Nous organisons** le rapatriement de **votre** corps jusqu'au lieu des obsèques dans **votre** pays de résidence.

**Nous prenons en charge** :

- les frais de transport du corps,
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement).

**Tous les autres frais restent à la charge de votre famille.**

Si les obsèques ont lieu hors de **votre** pays de résidence, **nous organisons** et **prenons en charge** le rapatriement de **votre** corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques **à concurrence des frais qui auraient été exposés pour rapatrier le corps à votre domicile.**

**A l'étranger**, si la présence d'un ayant droit est requise par les autorités locales pour effectuer les démarches nécessaires au rapatriement, **nous organisons** et **prenons en charge** :

- le transport aller-retour de celui-ci, s'il réside en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme, à son choix,
- ses frais d'hébergement à concurrence de **300 € par nuit** à concurrence de **2 nuits par événement.**

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

**Nous organisons et prenons également en charge** le transport de **vos** bagages (**maximum 20 kg**) ainsi que celui des animaux de compagnie (chiens, chats, rongeurs, oiseaux) qui **vous** accompagnaient vers **votre domicile**.

**Les frais de cérémonie et d'inhumation restent à la charge de votre famille.**

Rapatriement des autres personnes vous accompagnant

**Vous** décédez lors d'un **déplacement garanti** et les autres bénéficiaires qui voyageaient avec **vous** lors de la survenance de l'événement ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

**Nous organisons et prenons en charge** leur transport jusqu'à **leur domicile** en France ou Principauté de Monaco, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme, à leur choix.

Retour anticipé

**Vous** devez interrompre **votre** déplacement suite au décès ou à l'hospitalisation d'une durée supérieure à **5 jours** d'un proche (conjoint, ascendant, descendant, collatéral au premier degré) résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco.

**Nous organisons et prenons en charge votre** retour anticipé jusqu'à **votre domicile** en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco sur la base d'un billet aller-retour de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme, à **votre** choix.

**Un seul titre de transport sera délivré par événement garanti.**

Avance de fonds

**Vos** moyens de paiement ont été volés ou perdus lors d'un **déplacement garanti**.

**Nous vous** consentons une avance de fonds à concurrence de **800 € par événement**, sur présentation de la déclaration de perte ou de vol auprès des autorités et contre une lettre d'engagement.

Les sommes avancées sont remboursables dans les **30 jours** qui suivent la date de mise à disposition des fonds. **A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.**

Envoi de médicaments à l'étranger

Lors d'un **déplacement garanti à l'étranger**, **vos** médicaments indispensables à la poursuite de **votre** traitement et dont l'interruption **vous** fait courir, selon avis de **nos** médecins, un risque pour **votre** santé, sont perdus ou volés et indisponibles sur place.

**Nous organisons et prenons en charge** la recherche et l'envoi de tout médicament indispensable à la poursuite du traitement en cours.

Si **nous** ne trouvons pas de médicaments équivalents sur place, **nous organisons et prenons en charge**, à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par **votre** médecin traitant, sous réserve que ce dernier adresse à **notre** médecin un duplicata de l'ordonnance qu'il **vous** a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que **nous** utilisons ainsi qu'à la réglementation et aux conditions imposées par la France et à la législation nationale de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

**Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments et leurs conséquences.**

**Les frais de douane et le coût des médicaments restent à votre charge.**

**Cette prestation est acquise pour les demandes ponctuelles et est limitée à un envoi par an.**

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

Sont exclus les envois :

- de vaccins,
- de produits sanguins et dérivés du sang,
- de produits réservés à l'usage hospitalier,
- de produits nécessitant des conditions particulières de conservation,
- de produits non disponibles dans les pharmacies en France.

Envoi de lunettes, lentilles, prothèses à l'étranger

**Vous** êtes dans l'impossibilité de **vous** procurer les lunettes, lentilles correctrices ou prothèses auditives que **vous** portez habituellement, suite au bris ou à la perte de celles-ci lors d'un **déplacement garanti à l'étranger**.

**Nous organisons et prenons en charge** leur expédition par les moyens les plus appropriés.

**Vous** devez **nous** transmettre **votre** demande par télécopie ou lettre recommandée en indiquant de manière très précise les caractéristiques complètes de **vos** lunettes (type de verres, montures), lentilles ou prothèses auditives.

**Nous** contactons **votre** ophtalmologiste ou **votre** prothésiste habituel afin d'obtenir une ordonnance. **Vous** devez donner **votre** accord sur le prix de la confection des nouvelles lunettes, lentilles ou prothèses auditives et **vous vous** engagez à régler le montant de la facture avant leur envoi. **A défaut, nous ne serions pas tenu d'exécuter la prestation.**

**Nous dégageons notre responsabilité si, pour des raisons indépendantes de notre volonté, les lunettes, lentilles ou prothèses auditives n'arrivaient pas à la date prévue.**

**Les frais de douane et le coût des lunettes, lentilles ou prothèses auditives restent à votre charge.**

Exclusions de l'assistance aux personnes en déplacement

Ne donnent pas lieu à **notre** intervention :

- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne **vous** empêchent pas de poursuivre **votre** voyage,
- les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic ou de traitement,
- les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les **6 mois** précédant la date de départ en voyage,
- les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà du 6<sup>ème</sup> mois,
- l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les suites de l'accouchement,
- une infirmité préexistante,
- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales ou locales du pays où **vous** séjournerez ou de **votre** pays d'origine.

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

#### V. Exclusions générales de l'assistance

Ne donnent pas lieu à **notre** intervention :

- les dommages résultant de **votre** faute intentionnelle ou dolosive conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- les dommages résultant de **votre** participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par **nos** soins,
- les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- les conséquences ou dommages résultant d'une infraction à la législation française ou étrangère,
- le montant des condamnations et leurs conséquences,
- l'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- l'état d'imprégnation alcoolique,
- les dommages résultant de la participation en tant que concurrent à toute épreuve de compétition motorisée ou non,
- l'utilisation d'appareils de navigation aérienne, d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- les frais de cage des animaux de compagnie, le suicide, la tentative de suicide et toute mutilation volontaire.

#### VI. Règles de fonctionnement

Exécution des prestations Seule **votre** demande ou celle de **votre** mandataire par téléphone, télécopie ou mail au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

**Nous nous** réservons le droit de **vous** demander de justifier de la qualité que **vous** invoquez et de produire, à **vos** frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

**Vous vous** engagez à respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

**Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec notre accord préalable. Aucune dépense effectuée d'autorité par vos soins ne pourra vous être remboursée.**

**Nous ne serons pas tenus d'intervenir dans les cas des exclusions citées dans la présente convention, néanmoins nous nous efforcerons de tout mettre en œuvre pour vous venir en aide.**

**Nous** ne pouvons en aucun cas **nous** substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervenons dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

**Notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de nos obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.**

#### Subrogation

**Nous** sommes subrogés dans **vos** droits et actions contre tout tiers responsable du sinistre jusqu'à concurrence des prestations que **nous** aurons versées (Article L 121-12 du Code

## Hiscox Assistance

### Conditions générales

des Assurances). Si la subrogation ne peut de **votre** fait s'opérer en **notre** faveur, **notre** garantie cesse d'être engagée, dans la mesure où aurait pu s'exercer cette subrogation.

Nullité	Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraîne la nullité de <b>nos</b> engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.
---------	--

#### VII. Conditions de remboursement

**Vous** serez remboursé sur présentation des factures acquittées correspondant aux frais engagés avec **notre** accord. Aucune dépense effectuée d'autorité par **vos** soins ne pourra **vous** être remboursée.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**HISCOX ASSISTANCE**  
**Service Gestion des Sinistres**  
**8-14, Avenue des Frères Lumière**  
**94366 Bry sur Marne Cedex**

- télécopie : +33 (0)1 45 16 63 92
- e-mail : [assistance.france@hiscox.com](mailto:assistance.france@hiscox.com)

#### VIII. Gestion des prestations

La gestion des prestations d'Hiscox Assistance est confiée à MUTUAIDE ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances. Société Anonyme au capital de 9.590.040 €. RCS 383 974 086 Créteil.

