

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCES

Carte Qantas American Express® Silver  
et Carte Qantas American Express® Gold,  
émises par OFINA



FREQUENT  
FLYER



# SOMMAIRE

## CHAPITRE 1

<b>CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCES</b> .....	2
<b>CHAPITRE 1.1</b>	
<b>PROTECTION DES ACHATS</b> .....	4
<b>CHAPITRE 1.2</b>	
<b>ACCIDENTS DE VOYAGES</b> .....	5
<b>CHAPITRE 1.3</b>	
<b>INCIDENTS DE VOYAGES</b> .....	6
<b>CHAPITRE 1.4</b>	
<b>VÉHICULE DE LOCATION</b> .....	8

## CHAPITRE 2

<b>CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES ET ASSISTANCE VOYAGES</b> .....	10
<b>CHAPITRE 2.1</b>	
<b>ASSISTANCE AUX VOYAGES</b> .....	13
<b>CHAPITRE 2.2</b>	
<b>ASSISTANCE MÉDICALE D'URGENCE</b> .....	14
<b>CHAPITRE 2.3</b>	
<b>GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE DÉPLACEMENT</b> .....	17

## CHAPITRE 1 CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCES

Le présent document fournit les renseignements relatifs aux garanties d'Assurances prévues par OFINA, S.A. au capital de 507.000.000 F CFP R.C.S 04 297 B - N° TAHITI 723551. Siège social : 93, rue Dumont d'Urville - BP 40 201 Fare Tony 98713 Papeete - Tahiti - Polynésie française, titulaire de la licence d'émission et d'acquisition des Cartes American Express® en Nouvelle-Calédonie, au profit des porteurs de la Carte Qantas American Express® Silver et de la Carte Qantas American Express® Gold, auprès de EUROP ASSISTANCE S.A. en vertu des numéros de police suivants :

IB1600010C Protection des achats  
IB1600020C Accidents de voyages  
IB1600030C Incidents de voyages  
IB1600040C Véhicule de location

### CONDITIONS DE VALIDITÉ DES GARANTIES

Ces garanties dépendent de l'utilisation de la Carte Qantas American Express® telle qu'indiquée dans chaque chapitre.

### DÉFINITIONS GÉNÉRALES

Vous trouverez ci-dessous les définitions des termes les plus souvent utilisés dans les garanties d'Assurances prévues dans nos contrats, sauf définitions particulières spécifiques à chacune d'entre elles.

#### Assuré

Désigne à l'occasion d'un Voyage Couvert (Section 1.2) et d'un Vol Couvert (Section 1.3) :

1. Vous, Votre conjoint(e) avec lequel/laquelle Vous vous êtes légalement marié et dont Vous n'êtes pas séparé ; ou
2. Le partenaire de sexe différent ou du même sexe vivant à Votre adresse sous le même toit que Vous ;
3. Vos enfants naturels ou adoptifs légitimes ou ceux de Votre conjoint, âgés de moins de 25 ans et fiscalement à charge.

**Assureur**

EUROP ASSISTANCE S.A. Irish Branch  
4-8 Eden Quay  
Dublin, D01 N5W8 Irlande

**Bénéficiaire**

Désigne la personne qui reçoit l'Indemnité. En cas de décès, il s'agit du conjoint survivant non divorcé ou séparé de corps judiciairement ou à défaut les ayants droits et pour tout autre Sinistre, il s'agit de l'Assuré lui-même.

**Franchise**

Part du sinistre restant à la charge de l'Assuré.

**Indemnité**

Est le montant versé par l'Assureur en vertu d'un Sinistre couvert. Nous ne paierons pas d'intérêts sur l'Indemnité devant être versée.

**Nous/Nos/Notre**

Désigne EUROP ASSISTANCE S.A. Irish Branch  
4-8 Eden Quay  
Dublin, D01 N5W8 Irlande

**Sinistre**

Désigne la demande d'indemnisation par un Assuré à la suite d'un événement garanti.

**Souscripteur**

OFINA  
93, rue Dumont d'Urville  
BP 40 201 Fare Tony, 98 713 Papeete - TAHITI - POLYNESIE FRANCAISE

**Vous/Vos/Votre**

Désigne le Titulaire d'une Carte Qantas American Express Silver et/ou d'une Carte Qantas American Express Gold comprenant les Cartes Supplémentaires délivrées par OFINA.

**Carte Qantas American Express®**

Désigne la Carte Qantas American Express Silver ou la Carte Qantas American Express Gold.

**CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR**

Pour chacune des garanties suivantes, Vous devez adresser chaque demande d'indemnisation au plus tard :

1. Sous les 20 jours suivant l'Accident ou le Sinistre pour l'Accident de Voyages et l'Incident de Voyages ;
2. Sous 5 jours après l'évènement et le formulaire de demande d'indemnisation doit être renvoyé sous les 45 jours pour la Protection des achats.

**Le non-respect des délais précisés est susceptible de compromettre Votre demande d'indemnisation.**

Pour les demandes d'indemnisation relatives à Accidents de Voyages, Incidents de Voyages, Vous devez contacter :

**EUROP ASSISTANCE Océanie** par téléphone au **+687 463 939** ou par courrier électronique à **amex@europ-assistance.pf** qui vous enverra un formulaire de déclaration de Sinistre. La présentation d'une demande d'indemnisation ne Vous libère pas de Votre obligation de règlement de Votre compte-Carte American Express conformément à Votre contrat de Titulaire de Carte.

**DISPOSITIONS DIVERSES****Subrogation**

Nous sommes subrogés dans les termes de l'article L121.12 du Code des Assurances, contre tout responsable de Sinistre. Si par Votre fait, la Subrogation ne peut plus s'opérer en Notre faveur, Nous sommes déchargés de toute ou partie de Nos obligations envers Vous.

**Prescription**

Toute action dérivant de ce contrat est prescrite dans le délai de deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance (articles L114.1 et L114.2 du Code des Assurances).

**Juridiction**

Le présent contrat est régi par la loi française et toute action en dérivant sera, d'un commun accord entre les parties, exclusivement soumise à la Juridiction des Tribunaux de Nouméa.

**Médiateur**

Si un désaccord subsiste Nous Vous mettons en relation avec le Médiateur des assurances.

**LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES**

Nous n'effectuerons pas de paiement pour les Sinistres :

1. **Causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré ;**
2. **Dus à la démente de l'Assuré ;**
3. **Dus à la conduite de l'Assuré en état d'ivresse lorsque le taux d'alcoolémie est égal ou supérieur au taux légal en vigueur dans le pays où a lieu l'Accident, dus à l'usage par l'Assuré de drogues, stupéfiants ou tranquillisants non prescrits médicalement ;**
4. **Causés par le suicide ou une tentative de suicide de l'Assuré ;**

5. **Provoqués par la guerre étrangère ; le Bénéficiaire doit prouver que le Sinistre résulte d'un autre fait ;**
6. **Provoqués par la guerre civile ;**
7. **Les dommages causés, en tout ou en partie, directement ou indirectement, par toute exposition, réelle ou supposée, ou par toute menace d'exposition à des émanations résultant d'un dégagement, de la dispersion, de l'infiltration, de la migration, de la fuite ou de l'évacuation de tout produit dangereux de nature biologique, chimique, nucléaire ou radioactive ou de toute contamination résultant de ce produit ;**
8. **Résultant de la pratique d'un sport en tant que professionnel (par pratique, on entend l'entraînement, les essais ou les épreuves sportives) ;**
9. **Survenant lorsque l'Assuré pratique des sports de combat et tous sports aériens sous toutes leurs formes ;**
10. **Survenant lorsque l'Assuré effectue un voyage aérien autrement que comme passager payant d'un avion ou d'un hélicoptère appartenant et exploité par une compagnie régulière ou "charter" dûment agréée pour le transport payant des passagers sur lignes régulières ; par exemple, les avions taxis ne sont pas couverts ;**
11. **Les douleurs qui trouvent leur origine au niveau de la colonne vertébrale et qui ne sont pas en rapport avec un événement garanti.**

## CHAPITRE 1.1 PROTECTION DES ACHATS

### Définitions

Les mots figurant ci-dessous ont une signification particulière lorsqu'ils sont utilisés dans le chapitre 1.1.

#### Article Remboursable

Désigne l'article acheté lorsque la police est en vigueur ; et

1. Acheté à des fins personnelles uniquement ; et
2. Dont le coût a été porté au débit de Votre compte-Card American Express ; et
3. Ne figurant pas dans la liste des articles exclus.

#### Prix d'Achat

Désigne la plus faible des sommes indiquées, soit sur Votre relevé de compte-Card American Express, soit sur la facture ou le ticket de caisse du magasin au titre de l'Article Remboursable.

### QU'EST-CE QUI EST COUVERT ?

1. En cas de dommage matériel accidentel, affectant un Article Remboursable, sous les 90 jours suivant l'achat. Selon décision de l'Assureur, Nous procéderons au remboursement des frais de réparation de l'Article Remboursable. Nous porterons au crédit de Votre compte-Card American Express un montant ne dépassant pas le Prix d'Achat de l'Article Remboursable et dans la limite de :
  - **60 000 F CFP par sinistre pour la Carte Qantas American Express Silver**
  - **145 000 F CFP par sinistre pour la Carte Qantas American Express Gold.**
2. Avec un maximum de 3 Sinistres par période de 365 jours.
3. Une Franchise de 5 000 F CFP par Sinistre sera toujours déduite.

### CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR

1. La présente Assurance est complémentaire et ne vient pas remplacer une autre Assurance qui assure également contre le dommage physique et direct subi par un Article Remboursable. Nous n'effectuons le paiement que de sommes n'étant pas prises en charge par une autre assurance.
2. Les demandes d'indemnisation relatives d'une paire ou d'un ensemble, feront l'objet d'un paiement représentant la totalité du Prix d'Achat de la paire ou de l'ensemble, à la condition que les articles ne puissent pas être utilisés individuellement et ne puissent pas être remplacés individuellement.
3. Si Vous offrez l'Article Remboursable, Nous effectuerons, si Vous le désirez, le paiement de l'indemnisation au destinataire sous réserve que Vous fassiez la demande d'indemnisation.
4. Vous devez prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour protéger l'article et l'utiliser conformément à la notice d'utilisation du constructeur.
5. Le Titulaire doit systématiquement à ses frais retourner l'Article Remboursable à l'adresse lui ayant été indiquée.
6. Tout éventuel sauvetage ou récupération de l'Article Remboursable après indemnisation appartient à l'Assureur.

### QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ? (LES EXCLUSIONS)

Nous n'effectuerons pas de paiement pour les Articles Remboursables dans les cas suivants :

1. **Pour le dommage causé par une dégradation matérielle intentionnelle de Votre part ; ou**

2. Pour le dommage matériel des articles achetés frauduleusement ; ou
3. Pour ceux laissés sans surveillance dans un lieu public ; ou
4. Pour l'usure normale ou les brûlures de cigarettes, les rayures, les décolorations qui n'empêchent pas l'utilisation normale de l'article ; ou
5. Les dommages couverts par la garantie du constructeur ainsi que ceux résultant de l'usage impropre de l'article par l'Assuré ; ou
6. Pour la simple perte et la disparition d'articles laissés sans surveillance ; ou
7. Pour le dommage causé par le vice caché ; ou
8. Pour le dommage lorsqu'il se trouve dans un véhicule à moteur ou lorsque le véhicule est volé ; ou
9. Pour le dommage causé par une guerre étrangère ou civile, la confiscation opérée sur ordre de toute autorité publique ou gouvernementale ou découlant d'agissements illégaux ; ou
10. Les prothèses dentaires ou autres, les lunettes de vue, les dommages aux fourrures, œuvres d'art, bijoux, montres, métaux et pierres précieux se trouvant dans des bagages à moins que ces articles soient portés par le Titulaire et sous sa surveillance constante ; ou
11. Le dommage des espèces ou ses équivalents, des chèques de voyage, des billets ou toute valeur négociable (bons au porteur, etc.) ; ou
12. Le dommage des animaux, des plantes et des denrées périssables ; ou
13. Le dommage subi des articles et équipements électroniques, y compris sans limitation, les téléphones mobiles, les ordinateurs portables, agendas électroniques, les appareils radiophoniques personnels, les platines MP3 ; ou
14. Les ordinateurs ou l'équipement informatique lorsque Vous vous trouvez sur Votre lieu de travail ; ou
15. Les devis payants ; ou
16. Tous les points mentionnés dans les exclusions générales.

## CHAPITRE 1.2 ACCIDENTS DE VOYAGES

### Définitions

Les mots figurant ci-dessous ont une signification particulière lorsqu'ils sont utilisés dans le chapitre 1.2.

#### Accident

Désigne toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

#### Détournement

Désigne la prise de contrôle d'un Moyen de Transport Public par une ou plusieurs personnes ayant eu recours à des menaces ou des moyens violents pour obtenir ce contrôle.

#### Moyen de Transport Public

Désigne un véhicule aérien, terrestre, fluvial ou maritime exploité sous licence pour le transport de passagers payant un tarif.

#### Préjudice Corporel

Désigne les blessures causées par un Accident :

1. La perte d'une main ou d'un pied : on entend la perte totale et permanente de l'usage de l'articulation du poignet ou de la cheville, ou l'amputation située au niveau ou au-dessus de cette articulation ;
2. La perte d'un œil : on entend la perte irrécupérable de la totalité de la vue de cet œil ;
3. Le décès.

#### Voyage Couvert

Désigne un Voyage effectué par un Moyen de Transport Public, réglé intégralement par le débit d'une Carte Qantas American Express, et dont la date de départ, la destination et la date de retour sont indiquées sur le billet de transport.

### COMMENT ET QUAND SUIS-JE COUVERT ?

1. Si au cours d'un Voyage Couvert, Vous subissez un Préjudice Corporel qui :
  - a. Se produit lorsque Vous êtes passager d'un Moyen de Transport Public, lorsque Vous y montez ou en descendez ou êtes heurté par un Moyen de Transport Public ; ou
  - b. Se produit lorsque Vous vous rendez ou revenez directement de l'aéroport, du port maritime ou de la gare ferroviaire ; ou
  - c. Se produit lorsque Vous vous trouvez à l'aéroport, au port maritime ou à la gare.
 Si le Préjudice Corporel survient dans les 365 jours suivant l'Accident, Nous paierons le montant de l'Indemnité suivant :

Préjudices Corporels Garantis	Indemnité Carte Qantas American Express Gold	Indemnité Carte Qantas American Express Silver
Décès	18 000 000 F CFP	9 000 000 F CFP
Perte des deux mains et des deux pieds	18 000 000 F CFP	9 000 000 F CFP
Perte d'une main et d'un pied	18 000 000 F CFP	9 000 000 F CFP
Perte totale de la vue des deux yeux	18 000 000 F CFP	9 000 000 F CFP
Perte totale de la vue d'un œil et la perte d'une main ou d'un pied	18 000 000 F CFP	9 000 000 F CFP
La perte d'une main ou d'un pied ou la perte totale de la vue d'un œil	9 000 000 F CFP	4 500 000 F CFP

#### 2. Extensions de garanties :

- Disparition : si l'Assuré est victime d'un Accident alors qu'il circule dans un Moyen de Transport Public qui disparaît, fait naufrage ou est détruit et si le corps de l'Assuré n'est pas retrouvé dans l'année qui suit cet Accident ou au vu du jugement déclaratif de décès, la disparition sera assimilée au décès accidentel à effet de la date de l'événement. Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette somme s'il s'avère que l'Assuré est en vie.
- Exposition aux éléments naturels : Préjudice Corporel dû à l'exposition de l'Assuré aux éléments naturels sans pouvoir y échapper.

#### 3. Détournement :

- Nous Vous paierons **100 000 F CFP** après les premières 24 heures au cours desquelles l'Assuré est illégalement détenu ;
- Et un supplément de **200 000 F CFP** après les premières 72 heures au cours desquelles l'Assuré est illégalement détenu.

### CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR

- Si plusieurs Préjudices Corporels découlent d'un même Accident, seul le plus important donnera lieu à Indemnité.
- Si Vous disposez de plusieurs comptes-Carte American Express, Nous verserons l'Indemnité la plus élevée dont Vous bénéficiez, sans les cumuler.
- Le versement de l'Indemnité met fin à Nos obligations que ce soit vis-à-vis de l'Assuré ou de sa succession.

### QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ? (LES EXCLUSIONS)

Nous n'effectuerons pas de paiement pour le Sinistre causé par :

- Le suicide ou la tentative de suicide de l'Assuré ;**
- L'ivresse ou l'usage de drogues non prescrites médicalement ;**
- Une guerre étrangère (Vous devez apporter la preuve que le Sinistre résulte d'un autre fait) ;**
- Une guerre civile (il appartient à l'Assureur d'apporter la preuve que le Sinistre résulte de l'un de ces faits) ;**
- Les agissements illégaux de l'Assuré ou de son Bénéficiaire ayant été désigné Bénéficiaire ;**
- Les dommages causés, en tout ou en partie, directement ou indirectement, par toute exposition, réelle ou supposée, ou par toute menace d'exposition à des émanations résultant d'un dégagement, de la dispersion, de l'infiltration, de la migration, de la fuite ou de l'évacuation de tout produit dangereux de nature biologique, chimique, nucléaire ou radioactive ou de toute contamination résultant de ce produit ;**
- Les agissements intentionnels.**

## CHAPITRE 1.3 INCIDENTS DE VOYAGES

### Définitions

Les mots figurant ci-dessous ont une signification particulière lorsqu'ils sont utilisés dans le chapitre 1.3.

### **Correspondance Manquée**

Désigne la situation où la correspondance confirmée de l'Assuré a été manquée au point de transfert :

1. En raison de l'arrivée tardive du Vol Couvert ;
2. Et aucun autre moyen de transport assurant une correspondance n'est mis à la disposition de l'Assuré dans les 4 heures.

### **Non-admission à Bord**

Désigne la situation où l'Assuré a été enregistré ou a essayé de se faire enregistrer sur un Vol Couvert dans les délais normaux d'enregistrement et pour lequel la compagnie aérienne a opposé un refus d'embarquement du fait d'une sur-réservation.

### **Perte des Bagages**

Désigne la situation où les bagages enregistrés de l'Assuré n'ont pas été restitués dans les 48 heures suivant l'arrivée à destination.

### **Retard des Bagages**

Désigne la situation où les bagages enregistrés de l'Assuré n'ont pas été restitués dans les 6 heures suivant l'arrivée à destination.

### **Retard et/ou Annulation d'un vol**

Désigne un Vol Couvert retardé de plus de 4 heures par rapport à son heure de départ prévue ou qui est annulé, et qu'aucun autre moyen de transport n'est mis à la disposition de l'Assuré sous les 4 heures suivant l'heure de départ prévue.

### **Vol Couvert**

Désigne un vol :

1. Pour lequel l'Assuré a une réservation et que la totalité du coût a été réglée par débit du compte-Carte American Express avant l'heure de départ prévue ; et
2. Effectué sur un aéronef exploité par une compagnie aérienne bénéficiant d'une licence attribuée par les autorités du transport aérien régulier ; et
3. Qui est un vol régulier publié dans l'"OAG World Airways Guide" ou une publication similaire.

## **COMMENT ET QUAND SUIS-JE COUVERT ?**

1. En cas de Retard et/ou d'Annulation d'un Vol, Nous Vous rembourserons à concurrence de **30 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Gold et de 12 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Silver**, les frais de bouche et d'hébergement en hôtel réglés avec la Carte Qantas American Express, ayant été engagés entre l'heure de départ prévue et l'heure de départ réel.
2. En cas de Non-admission à Bord :
  - a. Nous Vous rembourserons à concurrence de **30 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Gold et de 12 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Silver**, les frais de bouche réglés avec la Carte Qantas American Express, ayant été engagés entre l'heure de départ prévue et l'heure de départ réel ;
  - b. **Cette garantie est limitée à un maximum de :**
    - **5 Sinistres par période de 365 jours, par compte-Carte Qantas American Express Gold quel que soit le nombre d'Assurés impliqués.**
    - **1 Sinistre par période de 365 jours, par compte-Carte Qantas American Express Silver quel que soit le nombre d'Assurés impliqués.**
3. En cas de Correspondance Manquée, Nous Vous rembourserons à concurrence de **30 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Gold et de 12 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Silver**, les frais de bouche et d'hébergement en hôtel, réglés avec la Carte Qantas American Express, ayant été engagés entre l'heure de départ prévue et l'heure de départ réel.
4. En cas de Retard et/ou de Perte des Bagages, Nous Vous rembourserons les frais engagés à la destination prévue, réglés avec la Carte Qantas American Express, avant restitution des bagages, pour les achats d'urgence de vêtements et les articles de toilettes nécessaires, de la façon suivante :
  - a. **Carte Qantas American Express Gold**
    - Jusqu'à **114 000 F CFP** pour le Retard des Bagages (achats réalisés dans un délai minimum de 6 heures et maximum de 48 heures après votre arrivée à la destination prévue) ;
    - Jusqu'à **114 000 F CFP** supplémentaires pour la Perte des Bagages (achats réalisés dans un délai minimum de 48 heures et maximum de 96 heures soit 4 jours après votre arrivée à la destination prévue) ;
    - **Cette garantie est limitée à un maximum de 5 Sinistres par période de 365 jours par compte-Carte, quel que soit le nombre d'Assurés impliqués.**
  - b. **Carte Qantas American Express Silver**
    - Jusqu'à **24 000 F CFP** pour le Retard des Bagages (achats réalisés dans un délai minimum de 6 heures et maximum de 48 heures après votre arrivée à la destination prévue) ;
    - Jusqu'à **24 000 F CFP** supplémentaires pour la Perte des Bagages (achats réalisés dans un délai minimum de 48 heures et maximum de 96 heures soit 4 jours après votre arrivée à la destination prévue) ;
    - **Cette garantie est limitée à un maximum de 1 Sinistre par période de 365 jours par compte-Carte, quel que soit le nombre d'Assurés impliqués.**

## CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR

Les éléments à fournir en cas de déclaration de Sinistre :

1. Une copie du billet du Vol Couvert ;
2. La facturette ou le relevé de dépenses établissant que le coût du billet relatif au vol prévu est réglé par le débit de Votre compte-Carte American Express ;
3. Une confirmation écrite du Retard et/ou de l'Annulation de Vol, de la Correspondance Manquée ou de la Non-admission à Bord établie par la compagnie aérienne ;
4. S'agissant du Retard et/ou de la Perte des Bagages, le Rapport d'Irrégularité Bagages obtenu auprès de la compagnie aérienne ;
5. S'agissant de la Perte des Bagages, le document obtenu de la compagnie aérienne indiquant que le bagage est non retrouvé ;
6. Les reçus du compte-Carte American Express relatifs à l'ensemble des dépenses pour lesquels Vous demandez indemnisation ;
7. Les heures de départ ainsi que les points de transfert et de destination seront établis par référence au billet du Vol Couvert de l'Assuré ;
8. Si Vous êtes accompagné d'un ou plusieurs Titulaires de Cartes Supplémentaires liés au même compte-Carte American Express, les garanties s'appliquent uniquement sur le compte-Carte American Express principal ;
9. L'ensemble des informations et des preuves que Nous demandons sont fournies aux frais de l'Assuré ;
10. Vous ne pouvez faire valoir la possession de plusieurs Cartes American Express pour obtenir un cumul d'Indemnité.

## QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ? (LES EXCLUSIONS)

1. **L'Assurance ne couvre pas le Retard des Bagages ou la Perte des Bagages :**
  - a. **Sur les vols de retour à Votre Domicile ;**
  - b. **Résultant d'une confiscation ou d'une réquisition effectuée par les douanes ou une autre autorité gouvernementale.**
2. **Nous ne rembourserons pas les sommes :**
  - a. **Non réglées avec la Carte Qantas American Express.**
  - b. **Dépensées pour les articles achetés dans les zones Duty Free ou les frais de téléphone et/ou d'autres modes de transport engagé suite au retard du départ d'un vol et à l'Annulation d'un vol, à une Correspondance Manquée ou à une Non-admission à Bord, sauf s'il s'agit d'achats d'urgence de vêtements et d'articles de toilettes achetés à la suite d'un Retard et/ou Perte des Bagages ;**
  - c. **Si l'Assuré n'informe pas les autorités compétentes de la compagnie aérienne de l'absence des bagages à destination et n'obtient pas un Rapport d'Irrégularité Bagages ou ne prend pas de mesures raisonnables afin de récupérer les bagages retardés et/ou perdus ;**
  - d. **Pour la Non-admission à Bord, lorsque l'Assuré accepte une indemnisation de la compagnie aérienne en échange de cette Non-admission à Bord ;**
  - e. **Si l'Assuré ne peut fournir la preuve de l'événement pour lequel il fait une demande d'indemnisation.**
3. **Tous les points mentionnés dans les exclusions générales.**

## CHAPITRE 1.4 VÉHICULE DE LOCATION

**(Pour les Titulaires de la Carte Qantas American Express Gold uniquement)**

### Définitions

Les mots figurant ci-dessous ont une signification particulière lorsqu'ils sont utilisés dans le chapitre 1.4.

#### **Assuré/Vous/Vos/Votre**

Désigne le Titulaire de carte, les Titulaires de carte supplémentaire, ainsi que les personnes voyageant avec lui et/ou eux et dont les noms sont portés à titre de conducteurs sur le Contrat de location et âgés de 21 ans à 74 ans révolus, avec un permis de conduire en cours de validité.

#### **Contrat de location**

Désigne le contrat établi entre la Société de location de véhicules et l'Assuré.

#### **Étendue territoriale**

La garantie est valable dans le monde.

#### **Franchise**

Part du Sinistre qui reste à Votre charge selon le Contrat de location, lorsque vous avez décliné les assurances dommages de la Société de location de véhicules, les assurances vol, rachat de franchise ou équivalentes auprès de la Société de location de véhicules.

#### **Franchise non rachat**

Part incompressible du Sinistre qui reste à Votre charge selon le Contrat de location lorsque vous avez accepté ou vu imposer les assurances dommages de la Société de location de véhicules, les assurances vol, rachat de franchise, ou équivalentes auprès de la Société de location de véhicules.

### **Période de location**

Désigne le déplacement à bord d'un véhicule de location selon un Contrat de location dont la durée totale n'excède pas 90 jours consécutifs et dont l'intégralité du coût a été payée par Votre **Carte Qantas American Express Gold**.

### **Société de location de véhicules**

Désigne un professionnel habilité à louer des Véhicules de location et disposant de toutes les licences dans le pays où le Véhicule de location est immatriculé.

### **Titulaire de carte**

Désigne la personne physique dont le nom figure sur la **Carte Qantas American Express Gold** délivrée par OFINA.

### **Véhicule de location**

Désigne un engin, terrestre et à moteur à quatre roues, immatriculé, servant à transporter des personnes.

Ce dernier est loué auprès d'une Société de location de véhicules, sur la base d'un Contrat de location journalier, hebdomadaire ou mensuel et dans l'Étendue Territoriale.

### **CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR**

Nous vous recommandons, au moment de la rédaction du Contrat de location :

1. **De décliner les assurances** suivantes proposées par la Société de location de véhicules :
  - CDW (Assurance dommages) : Collision Damage Waiver.
  - DEW (Assurance dommages) : Deductible Extended Waiver.
  - LDW (Assurance vol) : Loss Damage Waiver.
  - TP (Assurance vol) : Theft Protection.
2. **D'accepter les assurances** suivantes proposées par la Société de location de véhicules :
  - LIA (la Responsabilité Civile Automobile de la Société de location de véhicules) : Liability Insurance Automobile.
  - SLI (Responsabilité Civile Supplémentaire) : Supplemental Liability Insurance / Top Up Liability.
  - PAI (Assurance accident personnes transportées) : Personal Accident Insurance.

### **COMMENT ET QUAND SUIS-JE COUVERT ?**

1. Nous remboursons à l'Assuré, les montants des dommages matériels, incendie, vandalisme, vol et/ou perte de l'usage du Véhicule de location, tant à titre privé que professionnel, intervenant pendant la période du Contrat de location que Votre responsabilité soit engagée ou non, et ce, à hauteur de la valeur du véhicule avec un **maximum de 8 900 000 F CFP**.
2. Nous remboursons à l'Assuré, selon les cas suivants :
  - a. Lorsque le véhicule est couvert par une assurance dommage de la Société de location de véhicules :
    - Nous remboursons le montant de la Franchise prévue au Contrat de location si vous avez refusé les assurances complémentaires (CDW/DEW/LDW/TP) proposées par la Société de location de véhicules ;
    - Nous remboursons le montant de la Franchise non rachetable dans le cas où vous avez accepté les assurances complémentaires (CDW/ DEW/LDW/TP) proposées par la Société de location de véhicules ;
  - b. Lorsque le véhicule n'est pas couvert par une assurance dommage par la Société de location :
    - Nous remboursons le montant des frais de réparation du véhicule et dans la limite de la valeur vénale du véhicule.
3. Nous remboursons à l'Assuré **au maximum 2 Sinistres** par période de 365 jours.

### **DISPOSITIONS DIVERSES**

1. Pour une déclaration de sinistres concernant la garantie Véhicule de Location, veuillez contacter **EUROP ASSISTANCE** Océanie par téléphone au **+687 463 939** ou par courrier électronique à **amex@europ-assistance.pf** dès la survenance du sinistre.
2. Les indemnités **ne pourront se cumuler avec celles prises en charge par la Société de location de véhicules ;**
3. L'Assuré doit remplir **toutes les obligations prévues par ce Contrat de location** pour pouvoir bénéficier des indemnités ;
4. **L'Assuré fournira à l'Assureur toutes les informations et copies** de documents nécessaires à l'évaluation du Sinistre, et transmettra tout document que l'Assureur jugera utile de lui demander ;
5. En cas de dommages causés à autrui, l'Assuré réservera à l'Assureur, dans la limite de la garantie, le droit de transiger avec des tiers lésés. **Aucune transaction ou reconnaissance de responsabilité intervenant en dehors de l'Assureur ne lui est observable ;**
6. La garantie prend effet à la date de début indiquée sur le Contrat de location, et se termine au moment où la Société de location de véhicules reprend possession du véhicule quel que soit l'endroit du retour ;
7. L'Assureur est subrogé dans les droits de l'Assuré conformément à l'article L121-12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé jusqu'à concurrence des indemnités payées par lui dans les droits et actions de l'Assuré contre tout responsable du Sinistre.

## **QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ? (LES EXCLUSIONS)**

**Nous n'effectuerons pas de paiement dans les cas suivants :**

- 1. La fraude, les infractions et les actes commis intentionnellement par l'Assuré ou toute personne qui en sera complice ;**
- 2. L'utilisation du Véhicule de location en violation avec les termes du Contrat de location ;**
- 3. La location d'un véhicule de collection en circulation depuis plus de 20 ans ;**
- 4. L'utilisation d'un Véhicule de location non immatriculé ainsi que les caravanes, véhicules de loisirs, quads et véhicules utilisés en dehors du réseau routier ;**
- 5. L'utilisation du véhicule dans le cadre d'essais, de courses automobiles professionnelles ou amateurs, rallyes, ou courses de vitesse ;**
- 6. Les Véhicules de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisés à vide ;**
- 7. L'Assuré qui conduisait le Véhicule de location était :**
  - a. En état d'ivresse lorsque le taux d'alcoolémie était égal ou supérieur au taux légal en vigueur dans le pays ou à la juridiction locale,**
  - b. Sous influence de drogues, stupéfiants ou de tranquillisants non prescrits médicalement ;**
- 8. Dommages consécutifs aux enlèvements du Véhicule de location par les autorités locales de police ou sur réquisition ;**
- 9. Dommages causés dans l'habitacle du Véhicule de location qui sont non consécutifs à un vol ou à un accident de circulation (notamment les accidents de fumeurs, les dommages causés par les animaux dont l'Assuré à la propriété ou la garde) ;**
- 10. Les sinistres qui sont couverts par un fond de garantie nationale ou régionale (notamment catastrophe naturelle...);**
- 11. Contraventions, pénalités, sanctions pénales dont le but n'est pas d'être indemnisé ;**
- 12. Dommages matériels aux objets et animaux transportés ;**
- 13. Dommages et détériorations résultant de l'usage normale du véhicule ;**
- 14. Tous les points mentionnés dans les Exclusions Générales.**

## **CHAPITRE 2 CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES ET ASSISTANCE VOYAGES**

Le présent document fournit les renseignements relatifs aux garanties d'Assurances prévues par OFINA, SA au capital de 507.000.000 F CFP - R.C.S 04 297 B - N° TAHITI 723551. Siège Social : 93, Rue Dumont d'Urville - BP 40 201 Fare Tony 98 713 Papeete - Tahiti - Polynésie française, titulaire de la licence d'émission et d'acquisition des Cartes American Express en Nouvelle-Calédonie, au profit des porteurs de la Carte Qantas American Express Silver et de la Carte Qantas American Express Gold, auprès de EUROP ASSISTANCE S.A. Irish Branch en vertu du contrat-cadre IB1600050C.

### **CONDITIONS DE VALIDITÉ DES GARANTIES**

Pour pouvoir bénéficier des services et garanties prévus au titre du présent contrat, le compte-Carte American Express doit être valide conformément aux Conditions Générales de la Carte Qantas American Express Gold et de la Carte Qantas American Express Silver.

### **DÉFINITIONS GÉNÉRALES**

Vous trouverez ci-dessous les définitions des termes les plus souvent utilisés dans les garanties prévues dans Nos contrats, sauf définitions particulières spécifiques à chacune d'entre elles.

#### **Domicile**

Désigne l'adresse fiscale de Votre résidence principale dans le Pays de Résidence.

#### **État Préexistant**

Désigne toute maladie ou trouble mental existant avant Votre Voyage et qui Vous affecte ou qui affecte une personne dont Votre Voyage dépend, y compris Vos Parents Proches. Cet état occasionne des douleurs ou une souffrance physique ou limite gravement Votre mobilité, y compris, mais non limités aux points suivants :

- 1. Les états pour lesquels une hospitalisation ou un traitement est programmé ;**
- 2. Les états ayant donné lieu à une consultation chez un spécialiste ou à une hospitalisation dans les 6 mois précédents Votre Voyage ;**
- 3. Les états de grossesse après la 28e semaine d'aménorrhée ;**
- 4. Les troubles mentaux, y compris la peur de prendre l'avion ou autres phobies liées au Voyage ;**
- 5. Tout état pour lequel un diagnostic de stade terminal a été prononcé.**

#### **Nous/Nos/Notre**

Désigne dans le Chapitre 2 :

EUROP ASSISTANCE Irish Branch  
4-8 Eden Quay  
Dublin, D01 N5W8 Ireland

### **Parent Proche**

Désigne le conjoint ou concubin, la mère, la belle-mère, le père, le beau-père, la fille, le fils, le frère ou la sœur d'une Personne Couverte.

### **Pays de Résidence**

Désigne Votre pays, à savoir celui dans lequel se situe Votre principale résidence fiscale (devant être justifiable par tout document officiel).

### **Personne Couverte/Vous/Votre**

Désigne :

1. Le Titulaire de Carte ;
2. Son conjoint ou concubin, ni séparé, ni divorcé, et vivant sous le même toit que le Titulaire de Carte ;
3. Ses descendants au premier degré, fiscalement à sa charge âgés de moins de 25 ans ;
4. Les ascendants au premier degré, fiscalement à sa charge et vivant sous le même toit que lui ;
5. Les restrictions d'âge s'appliquent à la date du Sinistre.

### **Territorialité**

Désigne pour l'Assistance aux Voyages :

1. Le monde entier à plus de 50 kilomètres du Domicile ;
2. Certains services ou garanties ne sont acquis que lors d'un Voyage en dehors du Pays de Résidence.

Désigne Pour l'Assistance Médicale :

1. Pour les Personnes Couvertes résidant en Nouvelle-Calédonie, Territorialité désigne le monde entier à plus de 50 kilomètres du Domicile.
2. Certains services ou garanties ne sont acquis que lors d'un Voyage en dehors du Pays de Résidence;

### **Titre de Transport**

Désigne la mise à disposition gratuite de billets de train (1<sup>ère</sup> classe), ou de billets d'avion (classe économique), si la distance la plus courte entre le lieu de maladie ou d'accident et le lieu de résidence est supérieure à 700 km. Nous mettons à votre disposition un taxi à partir de et pour la gare/l'aéroport. Si Vous commandez Vous-même un taxi, Nous pouvons Vous rembourser les frais à hauteur de **5 000 F CFP** maximum par trajet.

### **Titulaire de Carte**

Désigne le principal détenteur d'une Carte Qantas American Express Silver ou d'une Carte Qantas American Express Gold délivrée par OFINA, ayant moins de 80 ans et étant apte à voyager. Les garanties prennent effet lors de Votre acquisition de la Carte Qantas American Express et s'étendent sur la durée du contrat à condition qu'au moment du dommage Votre honorabilité soit garantie et que Vous ayez moins de 80 ans. Les personnes bénéficiant du statut d'expatrié ou du statut de détaché, selon la définition de la Caisse de Protection Sociale de Nouvelle Calédonie (CAFAT), ne peuvent pas être couvertes.

### **Voyage**

Désigne un Déplacement dans la Territorialité couverte. Les Déplacements en dehors de Votre Pays de Résidence de plus de 90 jours consécutifs ne sont plus couverts à partir du 91<sup>e</sup> jour.

## **CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR**

1. En tant que Souscripteur du contrat-cadre, OFINA est seule à pouvoir en exercer les droits. OFINA a accepté que Nous recevions Vos demandes d'assistance et d'indemnisation directement et que Nous y répondions directement. Seules Nos obligations au titre du contrat-cadre s'appliquent à Vous. **Les services et garanties prennent effet à l'ouverture du compte-Carte de la Carte Qantas American Express et restent acquis jusqu'à ce qu'OFINA Vous indique que le contrat-cadre a été résilié ou modifié.**
2. La présente couverture est une garantie complémentaire qui ne se substitue pas à celle d'autres assurances couvrant à titre principal ou accessoire les mêmes risques. Notre prise en charge est limitée aux montants qui n'ont pas été déjà indemnisés au titre d'autres garanties d'assurance. **Vous pouvez choisir de contacter la compagnie d'assistance ou d'assurance de Votre choix.** En Nous contactant, Vous vous engagez à Nous communiquer toute information relative aux autres assurances dont Vous bénéficiez par ailleurs, et à demander un remboursement aux autres compagnies d'assurance ou organismes de prévoyance auxquels Vous êtes affiliés. Vous vous engagez également à Nous reverser tout montant engagé ou avancé pour Votre compte et indemnisé par ces autres compagnies ou organismes. **Nous ne prenons en charge que les coûts et frais prévus à l'Assistance aux Voyages, l'Assistance Médicale. Afin de Nous permettre d'établir les contacts médicaux entre le médecin traitant et Notre direction médicale, Vous devez demander à Votre médecin traitant de lever son obligation de secret médical.**
3. Afin d'être en mesure de bénéficier de l'ensemble des services et garanties prévus au présent chapitre, **il est impératif de Nous contacter dès la survenance d'un incident susceptible de faire jouer les garanties**, ou dès que Vous serez physiquement en mesure de le faire, directement ou par l'intermédiaire d'une personne agissant en Votre nom, afin d'obtenir un numéro de dossier.

4. **Nous effectuerons des avances de fonds pour Votre compte uniquement si Vous n'êtes pas à proximité d'une agence American Express.** Toutes les avances, les frais de livraison et les achats que Nous ferons pour Votre compte, sous réserve de l'autorisation accordée par OFINA, seront débités sur Votre compte-Carte American Express, y compris les services et les dépenses qui ne sont pas couverts au titre du présent contrat.
5. En cas de rapatriement ou de mise à disposition d'un Titre de Transport, Vous devez Nous reverser tout remboursement obtenu de Votre agence de voyages du Titre de Transport initialement prévu et non utilisé ou Nous remettre les Titres de Transport originaux, s'ils ne sont pas remboursables.
6. Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter ou minimiser les risques, sauf s'il s'agit de sauver une vie humaine.
7. Vous devez Nous permettre de procéder à tout contrôle Nous permettant d'évaluer Votre situation, sa cause, les prestations à mettre en œuvre et le montant du Sinistre en découlant.
8. Nos services et garanties ne seront ni organisés ni pris en charge en cas de dommages provoqués intentionnellement, du fait d'une négligence grave ou suite à une fraude, une falsification ou un faux témoignage.
9. **Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont Nous disposons pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues au contrat.** Toutefois, Nos services peuvent être limités en raison de l'éloignement de certaines zones géographiques ou de circonstances locales imprévisibles et défavorables.
10. **Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action nécessaires à la fourniture dans le monde entier de l'ensemble des services prévus au contrat.** Toutefois, Nous ne saurions être tenus pour responsable ni de la non-exécution, ni des retards provoqués par :
  - a. **La guerre civile ou étrangère, déclarée ou non ;**
  - b. **La mobilisation générale ;**
  - c. **La réquisition des hommes et du matériel par les autorités ;**
  - d. **Tout acte de sabotage ou de terrorisme ;**
  - e. **Les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out... ;**
  - f. **Les cataclysmes naturels ;**
  - g. **Les effets de la radioactivité ;**
  - h. **Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.**

#### **SI VOUS AVEZ BESOIN D'UNE ASSISTANCE**

1. Si Vous avez besoin d'une Assistance aux Voyages et Assistance Médicale.
  - a. Contactez **EUROP ASSISTANCE Océanie** dès la survenance du Sinistre par **téléphone au +687 463 939** ou en envoyant une **télécopie au +689 40 50 78 51** ou par **courrier électronique à amex@europ-assistance.pf** 24 heures sur 24 et 365 jours par an ;
  - b. Communiquez-Nous Votre numéro de Carte Qantas American Express et donnez-Nous autant de renseignements que possible sur le Sinistre ;
  - c. Communiquez-Nous un numéro de téléphone ou de télécopie où Vous pourrez être joint.
2. Puis, si Vous devez Nous adresser une demande d'indemnisation, Vous ou Vos ayants droit devez faire parvenir les pièces justificatives par courrier à l'adresse suivante, en indiquant le numéro de dossier qui Vous aura été communiqué :
 

**EUROP ASSISTANCE Océanie**  
**Service Gestion des Sinistres American Express**  
**Imm. Fara - 22, rue Nansouty**  
**98713 Papeete**  
**BP 40196 Fare Tony, Papeete, Tahiti**  
**Polynésie française**
3. Les pièces justificatives sont les suivantes :
  - a. L'original de la ou des factures acquittées et faisant ressortir la date, les motifs et la nature de l'intervention ; ou
  - b. Les copies de la ou des factures acquittées ainsi que l'original des décomptes de remboursement que Vous aurez obtenus auprès d'autres organismes payeurs (Caisse de Protection Sociale, mutuelles, compagnies d'assurance...) ;
  - c. Pour l'Assistance Médicale, un certificat médical initial précisant la nature de l'Accident Corporel, adressé sous pli confidentiel au médecin Directeur Médical de EUROP ASSISTANCE Océanie, s'il y a lieu ;
  - d. Un certificat de décès, s'il y a lieu ;
  - e. Le constat des autorités de police, s'il y a lieu ; Cette liste n'est pas limitative et Nous nous réservons le droit de Vous demander toute autre pièce justificative Nous permettant d'apprécier le bien-fondé de Votre demande.
4. **L'indemnisation des frais se fait exclusivement à Vous-même ou à Vos ayants droit. Toute indemnisation non conforme à ces dispositions entraîne la déchéance de tout droit à indemnisation.**

## MODALITÉS D'APPLICATION DES SERVICES ET GARANTIES

1. Lisez attentivement le présent chapitre afin de déterminer ce qui est garanti, en prêtant une attention particulière aux limitations et exclusions du contrat.
2. Pour toute demande d'indemnisation, contactez **EUROP ASSISTANCE Océanie** au **+687 463 939** pour obtenir le numéro de dossier d'assistance à Nous fournir avec l'ensemble des documents originaux (factures, reçus, constat et autres justificatifs). Nous Vous conseillons de conserver des photocopies de l'ensemble des documents que Vous Nous enverrez. Si Votre demande est fondée, le règlement de l'indemnisation en résultant sera effectué dans les 14 jours suivant la réception de l'ensemble des documents originaux.

## PROCÉDURE DE PLAINTE - ARBITRAGE

1. Nous mettrons tout en œuvre afin de Vous rendre le meilleur service possible. Toutefois, si Vous souhaitez formuler une plainte quant au service que Vous avez reçu dans le cadre du présent contrat, Vous pouvez écrire à l'adresse suivante :  
**EUROP ASSISTANCE Océanie**  
**Service Gestion des Sinistres American Express**  
**Imm. Fara - 22, rue Nansouty**  
**98713 Papeete**  
**BP 40196 Fare Tony, Papeete, Tahiti**  
**Polynésie française**
2. Toute contestation pouvant s'élever à propos de l'exécution du présent contrat sera portée devant la Juridiction compétente.
3. Cependant, les parties pourront avant toute procédure convenir de soumettre leur litige à un arbitrage et en définiront la procédure d'un commun accord.
4. La loi française est applicable au présent contrat.

## PRESCRIPTION

Toute action relative à l'application du contrat est prescrite dans le délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

## LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

1. **Les Voyages effectués contre l'avis de Votre médecin traitant ou lorsqu'un diagnostic de stade terminal a été prononcé ;**
2. **Tout Sinistre causé ou provoqué intentionnellement et ses conséquences ;**
3. **Les conséquences du suicide, de l'état de démence, d'automutilation, de l'anxiété mentale, du stress ainsi que les conséquences de l'abus ou de la dépendance à l'alcool, aux drogues ou aux solvants ;**
4. **Les conséquences de la guerre, l'invasion, les actes d'un ennemi étranger, les hostilités (qu'elles aient été déclarées ou non), d'actes de terrorisme, de la guerre civile, la rébellion, la révolution, de coups d'Etat, de Votre participation à des soulèvements ou émeutes en tout genre, ou de Votre participation à une bagarre (sauf dans un cas de légitime défense) ;**
5. **Les conséquences de radiations ionisantes ou contamination par la radioactivité émanant de déchets nucléaires ou de la combustion de combustible nucléaire ou la radioactivité, l'explosion ou toute autre manifestation dangereuse émanant de sources nucléaires ;**
6. **Toute conséquence de contamination biologique, chimique, nucléaire ou radioactive ;**
7. **Les conséquences de la participation à toute épreuve de vitesse, endurance ou record ou à leurs essais ;**
8. **Les conséquences de la participation à des compétitions sportives à titre professionnel et à leurs entraînements ;**
9. **La pratique du ski ou du snow-board hors piste effectuée sans la surveillance d'un guide, sauf si elle est autorisée sur le domaine skiable concerné ;**
10. **Toute conséquence d'états antérieurs ou d'incidents survenus avant le départ en Voyage ;**
11. **Les frais que la Personne Couverte aurait dû payer en l'absence de Sinistre ;**
12. **L'exposition volontaire et gratuite à un danger, sauf s'il s'agit de sauver une vie humaine.**

## CHAPITRE 2.1 ASSISTANCE AUX VOYAGES

### COMMENT ET QUAND SUIS-JE COUVERT ?

1. Avant un Voyage en dehors de Votre Pays de Résidence :
  - a. Nous Vous fournissons des renseignements concernant : **les visas, les vaccinations obligatoires, les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé, les conditions météorologiques, les heures d'ouverture des banques...**

2. Pendant un Voyage en dehors de Votre Pays de Résidence, en cas de :
- a. **Perte ou vol d'espèces, de Vos moyens de paiement ou de Vos Titres de Transport, Nous procéderons à une avance de fonds d'un montant maximal de 350 000 F CFP ;**
  - b. **Perte ou vol des papiers d'identité nécessaires à Votre retour au Domicile, Nous mettrons tout en œuvre afin de Vous aider à en obtenir de nouveaux, après que Vous ayez déclaré l'incident aux autorités locales ;**
  - c. **Perte de Votre passeport (pour la Carte Qantas American Express Gold uniquement) : En cas de perte de Votre Passeport en dehors de Votre Pays de résidence, Nous Vous indemniserons des dépenses que Vous aurez engagées afin d'obtenir le remplacement de Votre passeport, à hauteur de 15 000 F CFP, sous réserve de Nous avoir fourni un rapport de police émanant des services de polices du pays où l'incident s'est produit.**
  - d. **Perte ou vol de Vos dossiers professionnels, Nous Vous assisterons afin que Vous puissiez recevoir des dossiers de remplacement. Le coût de l'envoi sera débité sur Votre compte-Carte American Express ;**
  - e. **Situation d'urgence, Nous transmettrons Vos messages urgents aux membres de Votre famille, à Vos collaborateurs ainsi qu'à Vos amis dans Votre Pays de Résidence, et vice-versa. Tout texte entraînant une responsabilité financière, civile ou commerciale est transmis sous la seule responsabilité de son auteur qui doit pouvoir être identifié ;**
  - f. **Perte de bagages, Nous mettrons tout en œuvre afin de Vous aider à les localiser, pour autant que Vous Nous communiquiez le numéro d'enregistrement des bagages perdus ;**
  - g. **Emprisonnement, hospitalisation ou urgence du même type, Nous mettrons à Votre disposition un interprète. Nous pourrions également procéder à l'avance des honoraires de cet interprète ;**
  - h. **Si Vous êtes incarcéré ou menacé de l'être, Nous procéderons à l'avance de la caution pénale à hauteur de 1 800 000 F CFP. Nous pourrions également désigner un homme de loi et avancer ses honoraires à hauteur de 350 000 F CFP. Le montant des condamnations et de leurs conséquences restent à Votre charge. Nous dégageons toute responsabilité quant au respect des conditions de mise en liberté sous caution et de retour de la caution après la mise en liberté ;**
  - i. **Maladie imprévisible ou Accident Corporel, si les médicaments prescrits ne sont pas disponibles sur place, Nous les rechercherons et Vous les expédierons par les moyens les plus rapides, sous réserve des législations locales et de la disponibilité des moyens de transport. Nous prendrons en charge les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport. Le coût des médicaments restera à Votre charge mais pourra faire l'objet d'une avance ;**
  - j. **Casse, perte ou vol de Vos verres de contact ou lunettes de vue médicalement prescrits, Nous mettrons tout en œuvre pour Vous faire parvenir des verres de contact ou des lunettes de remplacement. Nous prendrons en charge les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport. Le coût des verres de contact ou des lunettes restera à Votre charge mais pourra faire l'objet d'une avance.**

## CHAPITRE 2.2 ASSISTANCE MÉDICALE D'URGENCE

### Définitions

Les termes figurant ci-dessous ont une signification particulière lorsqu'ils sont utilisés dans le chapitre 2.2.

### Événement Médical Couvert

Désigne un Accident Corporel ou une maladie soudaine et imprévisible ou des douleurs dentaires, qui affectent une Personne Couverte et qui n'est pas lié à un Etat Préexistant. Cet Événement Médical Couvert doit survenir pendant un Voyage et nécessite des Soins immédiats, avec ou sans hospitalisation, qui ne peuvent être retardés jusqu'au moment du retour dans Votre Pays de Résidence, et qui sont jugés nécessaires par un médecin traitant sur place et Notre direction médicale.

### Franchise

Désigne la part des dommages à Votre charge pour les frais de Soins. Elle est d'un montant de **9 000 F CFP** par Événement Médical Couvert et par Personne Couverte pour la Carte Qantas American Express Silver et de **18 000 F CFP** pour la Carte Qantas American Express Gold.

### Rapatriement Médical/Évacuation Sanitaire

Désigne, selon la recommandation de Notre direction médicale :

1. Votre transfert vers un centre médical mieux équipé ou plus spécialisé ; ou
2. Votre transport vers le centre médical le plus proche de Votre Domicile dans Votre Pays de Résidence ;
3. Votre transport médicalisé vers Votre Domicile, après une hospitalisation, si Votre état médical le permet.

## Soins

Désigne les procédures médicales ou chirurgicales qui ont pour objet de soulager la douleur ou de guérir suite à un Événement Médical Couvert. Ces Soins doivent être prodigués par une personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où Vous vous trouvez.

## CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR

1. **En cas de Rapatriement Médical/Évacuation Sanitaire ou si Nous mettons à Votre disposition un Titre de Transport, Nous pouvons Vous demander d'utiliser Votre Titre de Transport initial, si ce dernier peut être modifié. Si cela n'est pas le cas, Vous devrez impérativement Nous remettre le remboursement du Titre de Transport initial non utilisé, ou dans le cas d'un Titre de Transport non remboursable, le Titre de Transport original.**
2. **Tout refus de Votre part ou de Votre famille de la solution proposée par Notre direction médicale, en concertation avec les différents médecins concernés, entraîne l'annulation de la garantie "Assistance Médicale".**
3. **Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est à la charge des autorités locales. Nous ne remboursons pas ces frais.**

## COMMENT ET QUAND SUIS-JE COUVERT ?

1. En cas d'Événement Médical Couvert pendant un Voyage en dehors de Votre Pays de Résidence, Nous Vous fournirons les services suivants :
  - a. **Nous Vous communiquerons des coordonnées de médecins, hôpitaux, cliniques, infirmiers, dentistes, cliniques dentaires, services pour personnes handicapées, ophtalmologistes, pharmaciens, opticiens et fournisseurs de verres de contact ou de matériel médical ;**
  - b. **Nous enverrons un médecin à Votre chevet afin d'évaluer Votre état de santé et Nous avancerons le montant de ses honoraires ;**
  - c. **Nous organiserons Votre admission à l'hôpital et garantirons le montant des Soins.**
2. En cas d'Événement Médical Couvert pendant un Voyage, Nous organiserons et prendrons en charge :
  - a. **Un Titre de Transport aller-retour pour les Personnes Couvertes voyageant avec Vous afin de leur permettre de regagner Votre Domicile dans Votre Pays de Résidence, à condition que Votre Rapatriement Médical/Évacuation Sanitaire ait été organisé par Nos soins ;**
  - b. **Un Titre de Transport aller-retour pour un collaborateur qui pourra Vous remplacer.** Cette garantie ne pourra s'appliquer qu'en cas de Rapatriement Médical/Évacuation Sanitaire organisé par Nos soins, en cas de décès ou en cas d'hospitalisation sur place supérieure à 3 jours ouvrables consécutifs, lors d'un Voyage d'affaires ;
  - d. **Un Titre de Transport aller-retour et les frais d'hébergement pendant 10 nuits au maximum à raison de 9 000 F CFP au maximum par nuit pour un Parent Proche afin qu'il puisse Vous rendre visite.** Cette garantie ne pourra s'appliquer que si Vous voyagez seul au moment de l'Événement Médical Couvert, si Votre état ne permet ou ne nécessite pas Votre Rapatriement Médical/Évacuation Sanitaire et que Votre hospitalisation sur place est supérieure à 10 jours consécutifs ;
  - e. **Un Titre de Transport aller-retour pour une personne désignée par Vos soins, ou par un Parent Proche Majeur, et résidant dans Votre Pays de Résidence afin qu'elle puisse aller chercher Vos enfants de moins de 18 ans.** Cette garantie ne pourra s'appliquer qu'en cas de décès pendant Votre Voyage ou si Notre direction médicale juge que Vous n'êtes plus en mesure de Vous en occuper et si Votre enfant de moins de 18 ans n'est pas accompagné d'un Parent Proche. **S'il est impossible de joindre la personne désignée ou si elle est dans l'impossibilité d'effectuer le Voyage, Nous enverrons une personne compétente pour prendre en charge Vos enfants de moins de 18 ans.**
3. En cas d'Événement Médical Couvert pendant un Voyage en dehors de Votre Pays de Résidence :
  - a. **Nous effectuerons l'avance des coûts des Soins dont Vous devez immédiatement bénéficier. Vous vous engagez à effectuer toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces sommes auprès de la Caisse de Protection Sociale de Nouvelle-Calédonie (CAFAT) et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel Vous êtes affilié et à Nous reverser toutes les sommes que Vous aurez ainsi perçues.** En cas de refus de remboursement de la part de la Caisse de Prévoyance Sociale et/ou des organismes de prévoyance, Notre indemnisation sera limitée à **18 000 000 F CFP** par Événement Médical Couvert et par

- Personne Couverte pour la Carte Qantas American Express Gold et à **9 000 000 F CFP** pour la Carte Qantas American Express Silver. Vous devrez donc Nous rembourser l'intégralité des sommes excédant **18 000 000 F CFP** pour la Carte Qantas American Express Gold et **9 000 000 F CFP** pour la Carte Qantas American Express Silver. Notre prise en charge concernant les Soins dentaires d'urgence sera limitée à **24 000 F CFP** par Événement Médical Couvert et par Personne Couverte pour la Carte Qantas American Express Gold et **12 000 F CFP** pour la Carte Qantas American Express Silver.
- b. **Si Vous avez Vous-même procédé au paiement des Soins, Nous Vous indemniserons des frais restant à Votre charge, à hauteur de 18 000 000 F CFP maximum** (par Événement Médical Couvert et par Personne Couverte) pour la Carte Qantas American Express Gold et **9 000 000 F CFP** pour la Carte Qantas American Express Silver, **déduction faite de la Franchise, après que Vous ayez effectué toutes les démarches auprès de la Caisse de Protection Sociale de Nouvelle Calédonie (CAFAT) et/ou de tout autre organisme de prévoyance auquel Vous êtes affilié.** En cas de refus de remboursement de la part de la CAFAT et/ou des organismes de prévoyance, Notre indemnisation sera limitée à **18 000 000 F CFP** par Événement Médical Couvert et par Personne Couverte pour la Carte Qantas American Express Gold et à **9 000 000 F CFP** pour la Carte Qantas American Express Silver. Notre indemnisation concernant les Soins dentaires d'urgence est limitée à **24 000 F CFP** par Événement Médical Couvert et par Personne Couverte pour la Carte Qantas American Express Gold et **12 000 F CFP** pour la Carte Qantas American Express Silver.
4. En cas de décès d'une Personne Couverte pendant un Voyage, Nous organiserons et prendrons en charge :
- Le transport de la dépouille mortelle vers le lieu d'inhumation dans le Pays de Résidence, le coût du cercueil étant dans tous les cas limité à 120 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Gold et à 50 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Silver ; ou**
  - L'incinération sur place puis le transport des cendres vers le lieu d'inhumation dans le Pays de Résidence ;**
  - Un Titre de Transport aller simple pour les Personnes Couvertes voyageant avec la Personne Couverte décédée afin de leur permettre de regagner leur Domicile dans leur Pays de Résidence, à condition que l'une ou l'autre des prestations en a. ou b. ait été mise en œuvre par Nos soins.**
  - La prise en charge de l'enterrement ayant lieu sur place jusqu'à hauteur de 240 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Gold et 120 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Silver.**

#### **QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ? (LES EXCLUSIONS)**

- Les conséquences d'Etats Préexistants ;**
- Les frais de Rapatriement Médical/Évacuation Sanitaire vers la terre ferme au cours d'un Déplacement en mer ;**
- Les frais de prothèses dentaires, couronnes, frais d'orthodontie ;**
- Les frais engagés en dehors de Votre Pays de Résidence après la date à laquelle Notre direction médicale estime que Votre état ne nécessite plus de Soins sur place, soit parce que Nous effectuons Votre Rapatriement Médical/Évacuation Sanitaire, soit parce que Vous êtes en mesure de poursuivre Votre Voyage ;**
- Les frais relatifs à des Soins prodigués par un Parent Proche;**
- Les cercueils et/ou les urnes funéraires d'une catégorie supérieure à celles répondant aux normes internationales des compagnies aériennes pour le transport des dépouilles mortelles ;**
- Les Soins dans Votre Pays de Résidence et dans le pays dont la Personne Couverte détient la nationalité ;**
- Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, mais dans tous les cas, les états de grossesse après la 28e semaine d'aménorrhée ;**
- L'interruption volontaire de grossesse et les interruptions thérapeutiques de grossesse ;**
- Les conséquences du défaut de vaccinations obligatoires pour un Voyage;**
  - Le Rapatriement Médical/Évacuation Sanitaire suite à un Événement Médical Couvert pouvant faire l'objet de Soins sur place et ne Vous empêchant pas de poursuivre Votre Voyage ;**
- Les frais de Soins inférieurs à 9 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Silver et 18 000 F CFP pour la Carte Qantas American Express Gold ;**
- Les Exclusions Générales applicables à l'ensemble des garanties.**

**(Pour les Titulaires de la Carte Qantas American Express Gold uniquement)**

Ces garanties dépendent de l'utilisation de la **Carte Qantas American Express Gold** telle qu'indiquée dans chaque chapitre.

**Définitions**

Les mots figurant ci-dessous ont une signification particulière lorsqu'ils sont utilisés dans le chapitre 2.3.

**Accident Corporel Grave**

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime, constatée par une autorité médicale compétente, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

**Annulation**

Désigne l'Annulation nécessaire et inévitable d'un Voyage avant son départ :

1. En cas d'Accident corporel grave, maladie grave ou de décès soudain et imprévisible de vous-même, de votre conjoint, concubin ou pacsé, d'un de vos ascendants ou descendants, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles sœurs, beaux-pères ou belles-mères ;
2. En cas de contre-indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour le voyage ;
3. En cas de dommages matériels importants, survenant à votre domicile ou vos locaux professionnels ou à votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, détruits à plus de 50 % et nécessitant impérativement le jour de votre départ, votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
4. Si vous ou votre conjoint ou pacsé devez être licenciés pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de la réservation de votre voyage ;
5. En cas de complication nette et imprévisible d'un état de grossesse et ce, avant l'entrée dans la 28ème semaine d'aménorrhée, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;
6. En cas de convocation administrative attestée impérativement par un document officiel, à caractère imprévisible et non reportable pour une date se situant pendant votre voyage, sous réserve que la convocation n'ait pas été connue le jour de la réservation de votre voyage ;
7. En cas de vol à votre domicile, dans vos locaux professionnels ou votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans les 48 heures précédant votre départ et nécessitant impérativement le jour de votre départ votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires.

**Interruption de déplacement**

Désigne l'interruption d'un Déplacement après le départ ou Votre rapatriement par l'Assisteur suite à :

1. Votre rapatriement médical ;
2. Votre retour anticipé dû :
  - A une atteinte corporelle grave dans le cadre de laquelle le pronostic vital est engagé (sur avis de l'équipe médicale de EUROP ASSISTANCE Océanie) ou de décès soudain et imprévisible de votre conjoint, concubin ou pacsé, de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-pères, belles-mères, beaux-frères, belles-sœurs, résidant dans le même pays que vous ;
  - A des dommages matériels graves nécessitant votre présence indispensable pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent :
    - Votre résidence principale ;
    - Votre exploitation agricole ;
    - Vos locaux professionnels.

**Déplacement**

Désigne un Voyage de moins de 90 jours :

1. Voyage intégralement réglé avec votre Carte, débutant et se terminant pendant la période de validité de Votre **Carte Qantas American Express Gold**, et
2. Supposant à la fois un vol ou un billet de train (grande ligne) ou un vol / billet de train et un séjour (hôtel ou hébergement en location)
3. Le logement ou le séjour seul réservé auprès d'un professionnel de l'immobilier ou une agence de voyages ;
4. Les croisières.

**Maladie Grave**

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et pour laquelle :

1. Vous n'avez pas été hospitalisé au cours des 12 derniers mois ;
2. Vous n'êtes pas en attente d'une intervention chirurgicale, d'une consultation ou d'une investigation pour une pathologie grave ou bien encore si vous n'attendez pas les résultats qui aboutiraient à l'un de ces cas ;
3. Vous n'avez pas entamé ou changé de traitement médicamenteux ou thérapeutique au cours des 3 derniers mois ;
4. Vous ne devez pas vous soumettre à un suivi médical, chirurgical ou psychiatrique tous les 12 mois ou à des échéances plus rapprochées.

#### **COMMENT ET QUAND SUIS-JE COUVERT ?**

Nous Vous rembourserons un **maximum de 550 000 F CFP** par Assuré et par période de 365 jours en cas :

1. D'Annulation, les sommes payées d'avance et non récupérables définies contractuellement avec l'organisme de voyage à la date du départ ;
2. D'interruption de déplacement, les prestations non consommées dont Vous ne pouvez exiger le remboursement, le remplacement ou la compensation de Votre organisme de voyage ;
3. **Une Franchise de 5 000 F CFP par Sinistre sera déduite.**

#### **CONDITIONS IMPORTANTES À SAVOIR**

1. Effet de la garantie : la garantie Annulation prend effet et couvre les événements survenant à partir de la date de réservation du Déplacement et prend fin au moment du départ. La garantie Interruption de déplacement prend effet à la date du départ et cesse à la date du retour indiquée sur la facture du prestataire.
2. Pluralité d'assurance : Nous ne sommes tenus qu'au paiement de la partie du Déplacement qui n'a pas fait l'objet d'une indemnisation au titre d'une autre assurance dans la limite des montants garantis par le présent contrat.
3. Annulation tardive : si Vous annulez tardivement Nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'Annulation exigibles à la date de survenance de l'événement et Vous restez Votre propre Assureur pour la différence.

#### **PROCEDURE DE DÉCLARATION**

Vous devez avertir l'organisateur du voyage de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ. Le remboursement est calculé par rapport au barème des frais d'annulation en vigueur à la date de la première constatation de l'événement entraînant la garantie.

**Vous ou vos ayants droit devez aviser EUROP ASSISTANCE Océanie dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre en appelant au +687 463 939 ou en envoyant une télécopie au +689 40 50 78 51 ou par courrier électronique à [amex@europ-assistance.pf](mailto:amex@europ-assistance.pf).**

Puis, si vous devez nous adresser une demande d'indemnisation, Vous ou Vos ayants droit devez faire parvenir les pièces justificatives par courrier à l'adresse suivante :

**EUROP ASSISTANCE Océanie  
Service Gestion des Sinistres American Express  
Imm. Fara - 22, rue Nansouty  
98713 Papeete  
BP 40196 Fare Tony, Papeete, Tahiti  
Polynésie française**

Si le motif de cette annulation est une maladie ou un accident corporel, vous ou vos ayants droit devez en outre communiquer dans les 10 jours suivant le sinistre, sous pli confidentiel au Directeur Médical de EUROP ASSISTANCE Océanie, le certificat médical initial précisant la date et la nature de votre maladie ou de votre accident. EUROP ASSISTANCE Océanie adressera à votre attention ou à celle de vos ayants droit le dossier à constituer. Celui-ci devra être retourné complété à EUROP ASSISTANCE Océanie en joignant tous les documents demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice (bulletin d'inscription, original de la facture des frais d'annulation, originaux des titres de transport).

#### **QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT ? (LES EXCLUSIONS)**

1. **Un traitement esthétique, une cure ou une interruption volontaire de grossesse ;**
2. **Une maladie mentale ou une dépression ne supposant pas d'hospitalisation ou entraînant une hospitalisation de moins de trois jours ;**
3. **Les contre-indications à un voyage aérien ;**
4. **Les billets remboursables ou modifiables ainsi que les taxes d'aéroport. Pour l'interruption de déplacement : les billets prévus pour le retour si vous avez bénéficié d'une mise à disposition d'un billet dans le cadre de l'Assistance Familiale ;**
5. **Les cures thermales prescrites médicalement ;**
6. **Le défaut de présentation, pour une quelconque raison, d'un des documents nécessaires au Voyage comme le passeport, un visa, un Titre de Transport, un certificat de vaccination, autre qu'une carte d'identité ou un passeport lorsque celle-ci ou celui-ci a été volé(e) au cours des 48 heures précédant le**

départ ;

7. Une guerre étrangère, une guerre civile, des émeutes, des mouvements populaires, les grèves, les actes terroristes ou de sabotage ;
8. Le présent contrat ne garantit pas les dommages causés, en tout ou partie, directement, par toute exposition, réelle ou supposée, ou par toute menace d'exposition à des émanations résultant d'un dégagement, de la dispersion, de l'infiltration, de la migration, de la fuite ou de l'évacuation de tout produit dangereux de nature biologique, chimique, nucléaire ou radioactive ou de toute contamination résultant de ce produit ;
9. Les tremblements de terre, les éruptions volcaniques, les raz-de-marée, les inondations, les typhons, les ouragans, les tornades et cyclones et les épidémies, les pollutions et les catastrophes naturelles ;
10. Les cas de force majeure rendant impossible la mise en œuvre de la police et notamment les interdictions imposées par les autorités locales ;
11. La possession ou le fonctionnement d'armes de guerre dont la possession est interdite ;
12. La violation de blocus, la contrebande, le commerce prohibé ou illégal, la saisie et le cautionnement ;
13. La participation à des paris, des duels, un crime ou des rixes (n'étant pas liés à un cas de légitime défense) ;
14. La participation à l'ensemble des compétitions, matches, concours et à la préparation de ceux-ci lorsqu'ils supposent l'utilisation d'animaux et de véhicules avec ou sans moteur ;
15. Le dommage intentionnel ;
16. Le suicide, la tentative de suicide ou l'automutilation ;
17. Les réservations de séjours saisonniers auprès d'un particulier ;
18. L'utilisation de médicaments, drogues, stupéfiants n'ayant pas été médicalement prescrits et l'état d'ivresse ;
19. La réservation du Voyage effectué contre l'avis de Votre médecin traitant ou lorsqu'un diagnostic de stade terminal a été prononcé ;
20. Tous les points mentionnés dans les Exclusions Générales.

**LE SERVICE  
CLIENTÈLE**  
EST À VOTRE DISPOSITION  
24H/24 7J/7 AU  
(687) 463 900

[WWW.AMERICANEXPRESS.NC](http://WWW.AMERICANEXPRESS.NC)



FREQUENT  
FLYER 



OFINA NC - R.C.S 2016 B 59 - N°RIDET 1 298 801  
1, rue Charles Peguy - Baie de l'Orphelinat - 98800 Nouméa - Nouvelle-Calédonie

American Express est une marque déposée d'American Express Company. Cette carte est émise par OFINA, titulaire de la licence American Express.

NC/CGASSURANCES/QANTASAMEX/11-2023