

# Une nouvelle façon de s'assurer



## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSURANCE

---

### Multirisque Confort

Annulation, Départ/Retour Manqué, Bagages, Interruption de séjour,  
Assistance, Responsabilité Civile Vie à l'étranger, Option Transport





# Comment nous contacter en cas de sinistre

## Multirisque Confort

Annulation, Départ/Retour Manqué, Bagages, Interruption de séjour,  
Assistance, Responsabilité Civile Vie à l'étranger, Option Transport

Mutuaide

POUR TOUT SINISTRE **ASSISTANCE**  
**MUTUAIDE ASSISTANCE**

**7J/7 – 24H/24**

Par téléphone depuis la France : **01 55 98 71 52**

Par téléphone depuis l'Etranger : **+33 1 55 98 71 52**

Par email : **voyage@mutuaide.fr**



**ATTENTION** : Pas de prise en charge sans appel préalable

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

**CONTRAT N° 8794**

- Vos noms et prénoms,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Précisez l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
126 rue de la Piazza - CS20010  
93196 Noisy le Grand Cedex



POUR TOUT SINISTRE **ASSURANCE**

Annulation, Départ/Retour Manqué, Bagages, Interruption de séjour

**CONTRAT N° 01050018**

**Merci de déclarer votre sinistre en ligne sur :**  
**sinistre.assurinco.com**

Par téléphone depuis la France : **05 34 45 31 51**

Par téléphone depuis l'Etranger : **+ 33 5 34 45 31 51**

**Du lundi au vendredi de 9h à 17h**

**ASSURINCO**  
122 bis, quai de Tounis - BP 90932  
31009 TOULOUSE CEDEX

## TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIERES .....</b>	<b>1</b>
<b>PREAMBULE.....</b>	<b>4</b>
<b>QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ? .....</b>	<b>4</b>
<b>FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE .....</b>	<b>4</b>
<b>FACULTÉ DE RENONCIATION À L'ADHÉSION .....</b>	<b>5</b>
<b>TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES .....</b>	<b>6</b>
<b>LE LEXIQUE DES GARANTIES ASSURANCE .....</b>	<b>8</b>
1    DEFINITIONS .....	8
2    DELAI D'ADHESION .....	12
<b>DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE .....</b>	<b>13</b>
<b>ANNULATION .....</b>	<b>13</b>
1    OBJET DE LA GARANTIE .....	13
2    CE QUE NOUS EXCLUONS .....	16
3    LE MONTANT DE LA GARANTIE .....	18
4    DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE .....	18
5    VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE .....	18
<b>DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE .....</b>	<b>19</b>
1    OBJET DE LA GARANTIE .....	19
2    CE QUE NOUS EXCLUONS .....	20
3    DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE .....	20
4    VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE .....	20
<b>BAGAGES .....</b>	<b>20</b>
1    OBJET DE LA GARANTIE .....	20
2    LES LIMITES DE LA GARANTIE BAGAGES .....	21
3    FRAIS DE REFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS .....	21
4    RETARD DE LIVRAISON DES BAGAGES .....	21
5    CE QUE NOUS EXCLUONS .....	21
6    LE MONTANT DE LA GARANTIE .....	22
7    LE CALCUL DE VOTRE INDEMNITE .....	22
8    DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE .....	22
9    VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE .....	23
10   RECOURS .....	23
11   QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ? .....	23

<b>INTERRUPTION TOTALE DE SEJOUR.....</b>	<b>24</b>
1 OBJET DE LA GARANTIE .....	24
2 CE QUE NOUS EXCLUONS.....	24
3 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE.....	25
4 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....	25
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE A L'ETRANGER .....</b>	<b>25</b>
1 DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES .....	25
2 OBJET DE LA GARANTIE .....	26
3 DÉFENSE .....	27
4 CE QUE NOUS EXCLUONS.....	27
5 PÉRIODE DE GARANTIE.....	28
6 MONTANT DES GARANTIES.....	28
7 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? .....	28
<b>OPTION PACK TRANSPORT (uniquement si option souscrite) .....</b>	<b>28</b>
<b>RETARD DE TRANSPORT .....</b>	<b>28</b>
1 OBJET DE LA GARANTIE .....	28
2 LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE .....	28
3 CE QUE NOUS EXCLUONS.....	29
4 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE.....	29
5 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....	29
<b>RACHAT DE FRANCHISE .....</b>	<b>30</b>
1 OBJET DE LA GARANTIE .....	30
2 CE QUE NOUS EXCLUONS.....	30
3 MONTANT DE LA GARANTIE.....	30
4 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE.....	30
5 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....	30
<b>GARANTIE DES PRIX.....</b>	<b>31</b>
1 OBJET DE LA GARANTIE .....	31
2 PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE .....	31
3 CE QUE NOUS EXCLUONS.....	31
4 LE MONTANT DE LA GARANTIE .....	31
5 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE.....	31
6 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....	32
7 CONDITIONS DE VALIDITE .....	32
<b>CUMUL DES ASSURANCES.....</b>	<b>32</b>
<b>LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ASSURANCE.....</b>	<b>32</b>

<b>CADRE DU CONTRAT ASSURANCE .....</b>	<b>33</b>
1 EXCLUSIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES .....	34
2 PRISE D'EFFET ET D'EXPIRATION DES GARANTIES.....	35
3 REGLEMENT DE LA PRIME .....	35
4 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES .....	35
5 SUBROGATION.....	37
6 PRESCRIPTION .....	37
7 REGLEMENT DES LITIGES .....	38
8 FAUSSES DECLARATIONS .....	38
9 AUTORITE DE CONTROLE.....	39
<b>ANNEXE 1 : EXTENSION COVID.....</b>	<b>40</b>
1 QUE GARANTISSONS-NOUS ? .....	40
2 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ? .....	40
3 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? .....	40
4 CE QUE NOUS EXCLUONS .....	41
<b>LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE .....</b>	<b>43</b>
<b>TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES .....</b>	<b>43</b>
<b>LEXIQUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.....</b>	<b>45</b>
<b>DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE .....</b>	<b>48</b>
1 ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE .....	48
ASSISTANCE EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE.....	50
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES.....	52
2 ASSISTANCE EN CAS DE DECES .....	52
3 ASSISTANCE VOYAGE.....	53
4 LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES .....	55
<b>LES EXCLUSIONS GENERALES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE .....</b>	<b>56</b>
<b>LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE .....</b>	<b>56</b>
<b>LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT .....</b>	<b>57</b>
<b>LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ASSISTANCE.....</b>	<b>57</b>
<b>LA PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL .....</b>	<b>58</b>
<b>LA SUBROGATION .....</b>	<b>59</b>
<b>LA PRESCRIPTION .....</b>	<b>59</b>
<b>LE RÈGLEMENT DES LITIGES .....</b>	<b>60</b>
<b>FAUSSES DÉCLARATIONS .....</b>	<b>61</b>
<b>L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE.....</b>	<b>61</b>

# NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES

## ASSURANCES VOYAGE

### PREAMBULE

**Le contrat NEO** est un contrat d'assurance collectif à adhésion facultative n° 01050018 (dénommé ci-après "Contrat") souscrit par **ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE**, agissant tant pour son compte que pour celui de ses clients Adhérents, auprès de **AREAS** (ci-après dénommée « AREAS » ou « Assureur ») pour les garanties Annulation, Bagages, Départ et Retour manqué, Interruption de séjour, Option Pack transport par l'intermédiaire de **ASSURINCO ASSURANCE VOYAGES** (ci-après dénommé « ASSURINCO » ou « Courtier » ou « Gestionnaire ») et **LIBBELA** (ci-après dénommée « LIBBELA » ou « Courtier »).

Le Contrat est géré par **ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE** pour les garanties d'assurances Annulation de voyage, Bagages, Départ et retour manqué, Interruption de séjour, option Transport.

Vous avez souscrit un contrat d'assurance spécifique pour votre *Voyage*, afin de bénéficier d'une protection maximale avant et pendant votre Séjour. Ce document est contractuel, il présente les « Dispositions Générales » du Contrat élaboré par LIBBELA et AREAS.

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous, comme pour nous, des droits mais également des obligations. Il est régi par le code des assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages en fin de document.

### QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

En cas de sinistre, et quelle que soit la garantie, Vous devez en aviser votre Courtier Gestionnaire, ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE, dans les 5 jours ouvrés et transmettre via le site internet de déclaration de sinistre :

- Votre numéro de contrat,
- Copie du bulletin d'inscription au voyage,
- Preuve de paiement de la réservation du voyage,
- Toutes les pièces probatoires nécessaires à l'instruction de votre dossier (par exemple : facture originale d'achat du *Voyage*, facture de frais d'annulation, justificatifs médicaux...).

Conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés.

**Toute déclaration de sinistre doit être faite par écrit à partir du site internet :**

[sinistre.assurinco.com](http://sinistre.assurinco.com)

Ou

**Par courrier :**

ASSURINCO, 122 bis quai de Tounis, BP90932, 31009 Toulouse Cedex

### FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Le bénéfice des garanties s'acquiert par le paiement de la cotisation dont le montant du voyage prévu au bulletin d'inscription au voyage sert de base aux indemnisations et/ou par bulletin d'adhésion séparé. Les prestations annexes, telles que le transport, peuvent être concernées, pour autant qu'elles soient couplées avec la réservation de location et que la prime porte également sur ces prestations

Pour être valide, l'adhésion au présent contrat doit impérativement être simultanée à l'inscription au voyage.

Par dérogation, l'adhésion au présent contrat pourra avoir lieu dans les 7 jours qui suivent l'inscription au voyage, et à condition que le voyage ne débute pas dans les 15 jours suivants l'adhésion au contrat, sachant qu'un délai de carence de 10 jours sera appliqué à compter de la date d'adhésion, pendant lequel aucune garantie ne pourra prendre effet.

**Toutefois, si l'annulation de voyage est due à une modification ou une suppression de congés payés par l'employeur ou au vol de papiers d'identité, le Sinistre sera pris en compte uniquement si l'adhésion est SIMULTANEE à l'inscription au voyage.**

Si le bulletin d'inscription au voyage prévoit plusieurs familles, chacune est garantie pour sa part ; le voyage n'est pas totalement annulé et dans ce cas, l'indemnité d'assurance porte sur la part arithmétique de la famille concernée. Il appartiendra au signataire de la réservation de voyage de fournir à l'intermédiaire les noms des co-titulaires.

## **FACULTÉ DE RENONCIATION À L'ADHÉSION**

**Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.**

L'Assuré est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau Contrat. Si tel est le cas, il bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- ce contrat est souscrit à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- l'Assuré justifie qu'il est déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel il souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- l'Assuré n'a déclaré aucun Sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, il peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de la renonciation.

*"Je soussigné M. / Mme ... demeurant ... renonce à mon contrat N°..... souscrit auprès d'....., conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun Sinistre mettant en jeu une garantie du contrat."*

### **CONSÉQUENCES DE LA RENONCIATION :**

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation. »

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	MONTANTS MAXIMUM TTC	FRANCHISES
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>		
<p>Annulation pour motif médical :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maladie grave (y compris les rechutes ou aggravation d'Accident corporel ou de Maladie préexistant(e)), ou décès</li> <li>- <u>EXTENSION COVID</u></li> <li>✓ Annulation pour Maladie grave déclarée dans les 30 jours précédant le départ, suite à contamination à la COVID-19 de l'Assuré justifiée par une autorité médicale, et entraînant une mise en quarantaine et/ou une hospitalisation ;</li> <li>✓ Annulation pour Maladie grave déclarée dans les 30 jours précédant le départ, suite à contamination à la COVID-19 d'un Membre de la famille de l'Assuré, justifiée par une autorité médicale, et entraînant une hospitalisation</li> <li>✓ Annulation pour refus d'embarquement de l'Assuré, suite à contrôle au COVID-19 réalisé à son arrivée à l'aéroport de départ.</li> <li>✓ Annulation suite au résultat positif à la COVID-19 d'un test PCR et/ou antigénique effectué dans les 72 heures précédant le départ.</li> </ul>	<p>50 000 € / personne 150 000 € / événement</p>	<p>Pour les Voyages jusqu'à 2 000 € / personne : 50 € / personne</p> <p>Pour les Voyages supérieurs à 2 000 € / personne : 100 € / personne</p>
Annulation pour causes dénommées		
Annulation tout sauf	<p>50 000 € / personne 150 000 € / événement</p>	<p>Pour les Voyages jusqu'à 2 000 € / personne : 5% du montant des frais d'annulation</p> <p>Pour les Voyages supérieurs à 2 000 € / personne : 10% du montant des frais d'annulation</p>
<b>DEPART OU RETOUR MANQUE</b>		
Départ manqué	1 500 € / personne	Aucune
Retour manqué	13 500 / événement	



BAGAGES		
Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport	<u>AVEC JUSTIFICATIFS :</u> 1 500 € / personne 7 500 € / événement  <u>SANS JUSTIFICATIFS :</u> Montant forfaitaire de : 150 € / personne	Aucune
- Dont Objets de valeur en cas de vol caractérisé	Max 500 € / personne	50 € / personne
- Dont Objets personnels en cas de vol caractérisé	Max 1 000 € / personne	50 € / personne
Retard de livraison à l'aéroport de destination	<u>AVEC JUSTIFICATIFS :</u> 150 € / personne  <u>SANS JUSTIFICATIFS :</u> Montant forfaitaire de : 50 € / personne	Seuil d'intervention : supérieur à 24h
Frais de réfection de documents officiels	200 € / personne	Aucune
INTERRUPTION TOTALE DE SEJOUR		
Remboursement des prestations terrestres non utilisées (au prorata temporis)	10 000 € / personne 45 000 € / événement	Aucune
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE A L'ETRANGER		
Dommages corporels, matériels et immatériels	4 500 000 € / sinistre	Aucune
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs	750 000 € / sinistre	Franchise absolue : 150 € / sinistre
Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives. Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives	Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause	Aucune
OPTION PACK TRANSPORT		
Retard de transport (avion, train, bateau)	Montant forfaitaire de : 150 € / personne 1 350 € / événement	Seuil d'intervention : supérieur à 4h
Rachat de franchise : location de motoneige, quad, buggy ou jet sky	1 500 € / véhicule	Aucune
<u>Garantie des prix :</u> - Surcharge carburant - Hausse des taxes d'aéroport	50 € / personne Et 250 € / événement	Seuil d'intervention : minimum 25 € / personne

## LE LEXIQUE DES GARANTIES ASSURANCE

### 1 DEFINITIONS

Ces définitions font partie intégrante du présent contrat. Il en permet une meilleure lecture et contribue ainsi à une parfaite appréciation des garanties dont Vous bénéficiez. Il convient de s'y référer pour toute difficulté d'interprétation.

Par "Vous" il faut entendre l'Assuré pour tout ce qui a trait aux garanties et aux obligations en cas de Sinistre et par "Nous", il faut entendre l'Assureur.

#### **Accident corporel**

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.

#### **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 activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

#### **Attentat**

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

#### **Assuré**

Personne physique ou groupe, dûment assurés au titre du présent contrat conformément aux garanties souscrites, dont le(s) nom(s) et prénom(s) figurent au bulletin d'adhésion, et désignés ci-après, sous le terme « vous ». Ces personnes peuvent être domiciliées dans le Monde Entier.

#### **Assuré (Responsabilité civile vie privée)**

Personnes domiciliées en France Continentale ou Département d'Outre-Mer et ayant adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

#### **Assureur**

AREAS DOMMAGES, société d'assurance mutuelle, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro D 775 670 466, dont le siège social est situé 47/49 rue de Miromesnil 75380 Paris cedex 08, ci-après, sous le terme « nous ».

#### **Assureur (Responsabilité civile vie privée)**

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger l'Assureur est TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED.

**Bagages**

Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.

**Catastrophe naturelle**

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

**COM**

Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

**Déchéance**

Sanction contractuelle qui vous prive de toute garantie pour le sinistre auquel elle s'applique. Elle est inopposable aux personnes lésées, autres que l'assuré ou à leur ayants-droit si vous l'encourez par suite de l'inobservation de vos obligations après un sinistre.

**Déplacement garanti**

Séjour pour lequel vous êtes assuré et avez réglé la prime correspondante, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

**Domicile**

Est considéré comme domicile le lieu de résidence principale et habituel de l'Assuré. Les garanties sont acquises aux Assurés domiciliés dans le Monde Entier. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile

**Domicile (Responsabilité civile vie privée)**

Le domicile de l'Assuré doit être situé en France Continentale ou Département d'Outre-Mer.

**DOM-ROM, COM et collectivités sui generis**

Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

**DROM**

Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

**Durée des garanties**

- La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre adhésion au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.
- La durée de validité des autres garanties correspond aux dates de séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

**Effets de première nécessité**

Effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

**Epidémie**

Toute apparition et propagation d'une maladie infectieuse contagieuse qui frappe en même temps un grand nombre de personnes à l'échelle nationale.

**Evénements garantis en assurance**

- Annulation (dont EXTENSION COVID)
- Départ manqué ou Retour manqué
- Bagages
- Interruption totale de séjour
- Responsabilité civile vie privée
- Retard de transport
- Rachat de franchise
- Garantie des prix

**France**

France métropolitaine et Corse.

**Franchise**

Part du sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

**Groupe**

Ensemble des participants figurant sur le même bulletin d'adhésion au voyage, composé d'au moins dix (10) personnes.

**Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

**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 activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

**Maximum par événement**

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

**Membres de la famille**

Par membre de la famille, on entend une personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) avec l'Assuré parmi la liste suivante : son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou

descendants jusqu'au 2e degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

**Objets personnels**

Appareil photos, caméscope, console de jeux portable, lecteurs multimédia et ordinateur portable appartenant à l'Assuré. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

**Objets de valeur**

Perles, bijoux, montres et fourrures portées, d'une valeur d'achat supérieure à 50€.

**Pandémie**

Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

**Quarantaine**

Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

**Sinistre**

Evénement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

**Souscripteur**

Assurince qui souscrit le présent Contrat pour le compte des Adhérents et ses Assurés.

**Territorialité**

Monde entier.

**Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.

Tout Assuré victime d'un Dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Assuré (les Assurés sont considérés comme tiers entre eux).

**Usure (vétusté)**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

**Voyage/Séjour**

Désigne le Voyage ou le Séjour vendu à l'Assuré par un opérateur de tourisme, partenaire du Courtier et pour lequel l'Assuré a choisi de bénéficier du présent contrat d'assurance en s'acquittant de la Prime correspondante. La durée du Voyage/ Séjour est mentionnée sur le Bulletin de souscription. Elle ne peut excéder 90 jours consécutifs.

## **2 DELAI D'ADHESION**

Pour être valide, l'adhésion au présent contrat doit impérativement être simultanée à l'inscription au voyage. Par dérogation, l'adhésion au présent contrat pourra avoir lieu dans les 7 jours qui suivent l'inscription au voyage, et à condition que le voyage ne débute pas dans les 15 jours suivants l'adhésion au contrat, sachant qu'un délai de carence de 10 jours sera appliqué à compter de la date d'adhésion, pendant lequel aucune garantie ne pourra prendre effet.

**Toutefois, si l'annulation de voyage est due à une modification ou une suppression de congés payés par l'employeur ou au vol de papiers d'identité, le sinistre sera pris en compte uniquement si la souscription est SIMULTANEE à l'inscription au voyage.**

## DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

### ANNULATION

#### 1 OBJET DE LA GARANTIE

Si *Vous* êtes dans l'obligation d'annuler votre Voyage avant le départ (à l'aller), Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du *Voyage* (selon les conditions de vente du *Voyage*), déduction faite des frais de dossier, de la prime d'assurance et des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur.

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite du montant et de la franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat d'assurance.

##### 1.1 ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

• **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès**, y compris les rechutes ou aggravation d'Accident corporel ou de Maladie préexistant(e) et non prévisible à la date de réservation de votre Voyage empêchant la réalisation du voyage (étant entendu que sera prise en compte pour le calcul du remboursement, la date de première constatation médicale de l'aggravation, de l'évolution ou de la rechute) de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait,
- d'un Membre de la famille, à condition que l'évènement survienne dans les 30 jours précédant le départ

**Nous n'intervenons que si la Maladie ou l'Accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.**

##### • EXTENSION COVID

Cette extension est acquise selon les modalités décrites à l'ANNEXE 1 « EXTENSION COVID ».

##### • Les complications de grossesse de l'Assurée jusqu'à la 28ème semaine :

- et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois ou,
- si la nature même du voyage est incompatible avec un état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de la souscription du contrat.

##### • Contre-indication de vaccination

Une contre-indication de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie, à condition que la contre-indication ou que l'impossibilité médicale soit inconnue au moment de la souscription au contrat et indépendante de la volonté de l'Assuré.

**Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de notre médecin conseil, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

## **1.2 ANNULATION POUR CAUSES DENOMMEES**

La garantie vous est également acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties :

- **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.
- **Vol dans les locaux privés ou professionnels**, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.
- **Votre convocation pour une greffe d'organe**, à une date se situant avant ou pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour.
- **Un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré acheminement sur le trajet entre votre domicile et le lieu de départ du vol réservé pour le Voyage, entraînant un retard supérieur à deux heures, vous fait manquer l'heure fixée pour prendre votre avion, sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement.
- **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.
- **L'obtention d'un emploi salarié**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- **Votre convocation à comparaître devant une juridiction de l'ordre judiciaire ou administratif** à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, **à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent Contrat.
- **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous



réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé.

- **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.

- **La suppression ou la modification de la date de vos congés payés par votre employeur**. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit de la part de l'employeur avant la souscription du Contrat.

- **Votre convocation pour une adoption d'enfant** dans les 15 jours qui précèdent votre départ ou pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat,

- **Annulation pour la séparation du couple** marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune...).

- **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) **indispensables au(x) passage(s) des frontières prévues** au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée, dès la connaissance du vol, auprès des autorités de police les plus proches.

- **En cas d'émeute, attentat ou un acte de terrorisme ou en cas de catastrophe naturelle survenant à l'étranger, dans un rayon de 50 km de votre lieu de villégiature dans la ou les villes de destination ou de séjour**. La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme ou en cas de catastrophe naturelle lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
- Le ministère des Affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour,
- L'impossibilité pour l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou de séjour de substitution,
- La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- Aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre forfait.

### CAS PARTICULIER :

Dans le cadre d'un **Voyage en Groupe**, la garantie annulation peut être acquise pour la totalité du groupe UNIQUEMENT, selon les conditions précitées, pour les motifs suivants à l'exclusion de tout autre :

- Attentat ou acte de terrorisme ;
- Emeutes ;
- Catastrophe naturelle ;
- Grève du personnel de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport dans les 72 heures précédant le départ.

#### • **Grève du personnel de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport dans les 72 heures précédant le départ :**

Si votre Voyage est annulé à la suite d'une Grève du personnel navigant et/ou du personnel au sol de la compagnie aérienne régulière, *low cost*, ou *charter* et/ou du personnel de l'aéroport, à condition qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé dans les règles imposées par la législation en vigueur au moment de la souscription du présent contrat, l'Assureur garantit le remboursement des prestations assurées par le présent contrat restées à votre charge **à l'exclusion du titre de transport rendu inutilisable en raison de la grève**, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

• **En cas d'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 9 personnes pour l'ensemble du dossier) et assurées au titre du présent contrat, si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

• **Les frais de changement de nom** facturés par l'organisme de réservation, si pour un événement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre séjour. Notre remboursement ne pourra excéder le montant dû en cas d'annulation à la date du changement de nom.

### 1.3 ANNULATION TOUT SAUF

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties et déduction faite d'une franchise spécifique, **pour tout autre événement aléatoire**, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour. Par événement aléatoire, **on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'Assuré** justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct et **exclusif** avec l'impossibilité de partir.

## 2 CE QUE NOUS EXCLUONS

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation survenue antérieurement à la date d'adhésion au présent contrat,

- Un accident ou une maladie dont l'origine est connue avant la souscription du contrat, sauf altération imprévisible de la santé,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli ou l'absence de vaccination,
- Les annulations liées à une *Épidémie* ou une *Pandémie* sauf stipulation contraire dans la garantie
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,
- Tout événement médical ou pathologie dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique qualifié comme tel par une autorité médicale compétente, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs,
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, sauf stipulation contraire dans la garantie, les événements météorologiques ou climatiques,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- Tout événement survenu entre la date de réservation de voyage et la date de souscription au présent contrat d'assurance.
- L'absence d'aléa,
- Un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- Un acte de négligence de votre part,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- Les interventions médicales résultant de la seule volonté de l'Assuré sauf en cas de nécessité médicalement reconnue,
- Les pathologies ayant fait l'objet d'une consultation, d'une hospitalisation ou hospitalisation au Domicile dans les trente (30) jours précédant la réservation du Séjour.
- L'impossibilité de partir liée :
  - Aux restrictions administratives de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination sauf pour les motifs énumérés dans la garantie,
  - A l'organisation matérielle de l'Assuré,
  - A la seule décision d'annulation d'un membre du groupe pour un motif autre que ceux énumérés dans la garantie.
- Les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

### 3 LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du *Voyage* déclaré lors de la souscription du présent contrat et dans les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties, par personne assurée et par événement.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'opérateur de voyage.

**Les frais de dossier facturés par l'agence de voyage après l'annulation ou la modification du *Voyage*, de pourboire, de visa, toutes les taxes remboursées par l'agence de voyage ou à l'assuré par le transporteur ou tout organisme collecteur, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.**

### 4 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE

Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT votre agence de voyages**.

**Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre opérateur de tourisme, notre remboursement se limitera au montant des frais qui auraient été à votre charge à la date du sinistre, conformément au barème de frais d'annulation figurant dans les Conditions Particulières du contrat de vente du voyageur, de l'opérateur de tourisme ou de la compagnie aérienne. Cette clause sous-entend que l'éventuelle différence entre les frais d'annulation calculés à la date du sinistre retenue par nos services et ceux calculés par l'organisateur du voyage et figurant sur votre facture de frais d'annulation, restera à votre charge.**

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de ASSURINCO (conférer article Que faire en cas de sinistre ?), dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. **Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité**

### 5 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout document justifiant le motif de votre annulation.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- Toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,
- Les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- L'original de la facture de frais d'annulation correspondant au montant retenu par l'organisateur du voyage ou l'agence,
- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'opérateur de voyage,

- En cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- La pièce d'identité recto verso en cours de validité de tous les assurés concernés par le sinistre
- Et tout autre document nécessaire à la gestion de votre sinistre.

**En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.**

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

## DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE

### 1 OBJET DE LA GARANTIE

#### DEPART MANQUE

Si vous manquez votre avion au départ de votre *Voyage* aller, suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté et pouvant être justifié, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 3 heures minimum avant l'heure limite d'enregistrement.

**Le montant de notre remboursement ne pourra jamais être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du *Voyage*.**

#### RETOUR MANQUE

Si suite à un événement extérieur, imprévisible et indépendant de votre volonté et de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la compagnie de transport, pouvant être justifié, vous manquez une correspondance sur votre trajet retour (compagnie aérienne ou transporteur différent pour les deux tronçons), nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour vous permettre de rejoindre la destination finale figurant sur votre contrat de vente et assurée au titre du présent contrat.

Pour un même *Voyage*, vous pouvez bénéficier de la garantie départ manqué et retour manqué. **Toutefois, notre remboursement sera limité pour ces deux garanties au montant maximum figurant au Tableau des Montants de Garanties.**

Nous prendrons en charge les titres de transport sur la base de la même classe de réservation que celle figurant sur votre bulletin d'inscription au *Voyage* et pour les trajets les plus directs.

Le montant de notre remboursement ne pourra jamais être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du *Voyage*.

## 2 CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- Le remboursement des prestations autres qu'un titre de transport,
- Tout événement relevant de la responsabilité de l'organisme de réservation ou du transporteur (y compris grève du personnel),
- Pour la garantie retour manqué : le trajet retour sans correspondance ou le retour sur un trajet avec correspondance assuré par la même compagnie de transport ou deux compagnies ayant signé un accord d'alliance aérienne,
- Les épidémies et pandémies,
- Les attentats et le terrorisme,
- L'absence d'aléa,
- Les conséquences d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève,

## 3 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de ASSURINCO sur le site internet (conférer article Que faire en cas de sinistre ?) dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. **Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

## 4 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Une fois votre déclaration de sinistre faite en ligne, il vous appartiendra de communiquer à Assurinco Assurance Voyages tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation, et notamment :

- le billet d'avion Aller «non-utilisé»,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

# BAGAGES

## 1 OBJET DE LA GARANTIE

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, vos bagages, objets personnels et *Objets de valeur*, emportés avec vous ou achetés en cours de votre *Voyage*, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

- vol,

- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

## 2 LES LIMITES DE LA GARANTIE BAGAGES

Pour les objets personnels et *Objets de valeur*, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

En outre, les Objets de valeur et les Objets personnels sont garantis UNIQUEMENT contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord) et UNIQUEMENT dans le pays de séjour.

Le vol des *Objets de valeur* et des objets personnels sont garantis UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos *Bagages* et objets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

**Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.**

## 3 FRAIS DE REFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS

Nous vous remboursons également vos frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire, volés au cours de votre *Voyage*, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, et à la condition que vous ayez déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ayez fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

## 4 RETARD DE LIVRAISON DES BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les *Effets de première nécessité* à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

**Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garantie BAGAGES.**

## 5 CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- Le vol des *Bagages* et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- Le vol des *Objets de valeur* et objets personnels lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),
- L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),
- Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos *Bagages*,
- La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,

- Le vol commis dans tout véhicule ne comportant pas un coffre,
- Les collections, échantillons de représentants de commerce,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- L'oubli, la perte ou la détérioration des documents officiels : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- Les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, chèques, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo, les pellicules photo, les biens consommables, les animaux.

## **6 LE MONTANT DE LA GARANTIE**

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement par personne et par événement.

## **7 LE CALCUL DE VOTRE INDEMNITE**

En cas de destruction totale ou partielle, ou de vol, ou en cas de perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

En outre, en cas de non-présentation des justificatifs vous serez indemnisés sur une somme forfaitaire indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur ou de l'objet personnel. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

**En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'Article L.121-5 du Code des Assurances français.**

**Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.**

## **8 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE**

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de ASSURINCO par écrit sur le site internet (conférer article Que faire en cas de sinistre ?) dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance de l'événement, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Vous devez déclarer, en cas de vol, auprès de ASSURINCO par écrit dans les deux jours ouvrés où vous en avez eu connaissance de l'événement, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**



## 9 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

La déclaration de sinistre en ligne doit être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les *Bagages* ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport,
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée,
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés,
- En cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

**En cas de non-présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.**

**Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.**

**Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.**

**Si sciemment, comme justification, vous utilisez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondé à intenter à votre encontre.**

## 10 RECOURS

Notre garantie venant en complément d'autres garanties accordées par ailleurs, il appartient à l'*Assuré* de mener à bien le recours auprès de la compagnie aérienne ou de tout autre organisme responsable du dommage.

L'*Assuré* est tenu de prendre, avant tout, les mesures de nature à restreindre le dommage et de le faire constater par les autorités compétentes.

Les bagages détériorés en cours de voyage, ou non rendus par l'entreprise de transport, devront faire l'objet d'un certificat d'irrégularité et d'un procès-verbal établis par l'entreprise de transport avant d'être acceptés par l'*Assuré*. Si celui-ci ne découvre les dommages qu'après la livraison, il devra sommer, dans les trois jours, ladite entreprise d'établir constat et procès-verbal : en cas de refus de constat, l'*Assuré* doit notifier sa protestation dans les trois jours.

## 11 QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?

Vous devez aviser ASSURINCO, par écrit (conférer article procédure en cas de sinistre assurance) immédiatement, dès que vous en êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits *Bagages*, objets personnels ou *objets de valeur* ; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :

- soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
- soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

## INTERRUPTION TOTALE DE SEJOUR

### 1 OBJET DE LA GARANTIE

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux *Membres de votre famille* adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.

De même si un Membre de votre famille ne participant pas au voyage, est hospitalisé pour *Maladie Grave, Accident Corporel Grave* ou *Décès*, et que de ce fait, vous devez interrompre votre *Séjour* et que MUTUAIDE ASSISTANCE procède à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux *Membres de votre famille* adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux *Membres de votre famille* adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

### 2 CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :**

- **Les demandes de remboursement de la billetterie de transport,**
- **Les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin de souscription (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place),**
- **Les interruptions de séjour dont l'événement générateur était connu avant le départ du Voyage,**
- **Le remboursement des prestations non utilisées lorsque votre rapatriement médical ou votre retour anticipé n'a pas été organisé par une compagnie d'assistance,**
- **Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences,**
- **Une pathologie non stabilisée ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour,**
- **Les interruptions de séjours liées à une *Épidémie* ou une *Pandémie*.**

### **3 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE**

#### **Deux étapes**

1/ Vous devez contacter MUTUAIDE ASSISTANCE pour demander votre rapatriement.

2/ Vous devez déclarer votre sinistre auprès de ASSURINCO par écrit sur le site internet (conférer article Que faire en cas de sinistre ?) dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance de l'événement, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

### **4 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

Vous devrez adresser à ASSURINCO tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, la déclaration de sinistre en ligne doit être accompagnée des éléments suivants :

- Les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport,
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence,
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur MUTUAIDE ASSISTANCE confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif,
- Tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

**Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.**

## **RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE A L'ETRANGER**

### **1 DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES**

#### **Assureur**

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger dont le numéro de police est 35.806.460, l'Assureur est TOKIO MARINE EUROPE SA (TOKIO MARINE HCC).

#### **Assurés**

Sont considérés comme Assurés pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger », les personnes domiciliées en France Continentale ou Département d'Outre-Mer et ayant adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

#### **Domicile**

Pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger », le domicile de l'Assuré doit être situé en France Continentale ou Département d'Outre-Mer.

#### **Domage corporel**

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.

#### **Domage matériel**

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal.

**Dommage immatériel consécutif**

Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.

**Fait dommageable**

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

**Franchise absolue**

La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur. La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur.

**Pollution accidentelle**

L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive.

**Réclamation**

Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommage ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur.

**Responsabilité civile**

Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommage qu'elle a causé à autrui.

**Sinistre**

Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

**Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré.

**Véhicule terrestre à moteur**

Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

**2 OBJET DE LA GARANTIE**

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel.

### **3 DÉFENSE**

L'Assureur assume la défense de l'Assuré dans les conditions visées à l'article 34, alinéa 1.

### **4 CE QUE NOUS EXCLUONS**

Sont exclus :

- Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré.
- Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages.
- Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes.
- Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil).
- L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré.
- Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - Par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - Par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
  - Par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).
- Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb.
- Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements.
- Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada :
  - Les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
  - Les dommages de pollution.
- Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte).
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.
- Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente.
- Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable a la garde, l'usage ou le dépôt.
- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage.
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale.
- Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse.
- Les dommages causés par les animaux autres que domestiques.

- Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du Code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du Code rural, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux).
- Les conséquences :
  - De l'organisation de compétitions sportives ;
  - De la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
  - De la pratique de sports aériens ou nautiques.

*Il est précisé que pour tous sinistres survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise.*

## **5 PÉRIODE DE GARANTIE**

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (article L. 124-5 du Code des assurances).

## **6 MONTANT DES GARANTIES**

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable. La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date. Le montant de la garantie est fixé tel que désigné dans le Tableau des Garanties.

## **7 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Vous devez vous adresser à :

**MUTUAIDE - SERVICE ASSURANCE  
TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

## **OPTION PACK TRANSPORT (uniquement si option souscrite)**

## **RETARD DE TRANSPORT**

### **1 OBJET DE LA GARANTIE**

Si vous avez subi un retard de plus de 4 heures par rapport à l'heure prévue d'arrivée à la destination finale dans votre contrat de vente, nous vous remboursons une somme forfaitaire, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Les indemnités sont cumulables si le retard est subi sur le trajet aller, le trajet retour ou un trajet pendant le voyage.

### **2 LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE**

La garantie est acquise à condition d'avoir effectué le trajet garanti.

Cette garantie est valable lors des trajets aller et/ou retour des :

- vols, trains, bateaux réguliers des compagnies dont les horaires sont publiés,
- vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller,
- vols charters retour : heure de la confirmation du vol communiquée par l'opérateur de tourisme.

### **3 CE QUE NOUS EXCLUONS**

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus les retards consécutifs :

- Aux conditions météorologiques,
- A l'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti,
- A votre refus d'embarquement sur le trajet initialement prévu par l'organisme habilité,
- A votre refus d'emprunter le transport garanti,
- Aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés,
- Au ratage du trajet sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison,
- A votre non-admission à bord, consécutive ou non-respect de l'heure limite de votre enregistrement, ou celui des bagages et/ou de présentation à l'embarquement,
- A une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce de la modification des heures de départ plus de 24 heures avant la date de voyage aller ou retour figurant sur votre titre de transport.

Il vous appartient de prouver que le retard de transport résulte de l'un des faits énumérés ci-dessus, sauf pour la guerre étrangère où, en application des dispositions du Code des Assurances français, il vous appartient de prouver que le retard de transport résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

### **4 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE**

Vous devez aviser ASSURINCO par écrit sur le site internet (conférer article Que faire en cas de sinistre ?) dès votre retour et au plus tard dans les 15 jours après votre retour. **Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.**

### **5 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

Vous devrez adresser à ASSURINCO tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, la déclaration de sinistre en ligne doit être accompagnée des éléments suivants :

- Les titres de transport et leur facture d'achat, le talon de la carte d'embarquement.
- Une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si vous n'êtes pas en mesure de fournir le talon de votre carte d'embarquement ou la preuve de votre présence à bord.
- Tout autre justificatif qui pourrait vous être demandé.

### **IMPORTANT :**

**Faute par Vous, de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard de transport et vous ne pourrez donc pas être indemnisé. Par ailleurs, vous qui,**

en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, serez déchu de tout droit à indemnisation.

## RACHAT DE FRANCHISE

### 1 OBJET DE LA GARANTIE

Suite à une collision dont l'Assuré est jugé responsable entraînant un dommage matériel sur le véhicule de location (motoneige, buggy, quad, jet ski), Nous vous remboursons, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, tout ou partie de la franchise prévue au contrat de location restée à la charge de l'Assuré, correspondant aux frais de réparation ou de remise en état du véhicule de location (motoneige, buggy, quad, jet ski).

### 2 CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- La Confiscation du véhicule, enlèvement ou réquisition du véhicule par les autorités,
- Les Dommages causés par l'usure du véhicule, le défaut d'entretien ou vice de construction du véhicule,
- L'Utilisation inappropriée du véhicule,
- Les Dommages ou vol des équipements tels que Casque, Gants, Masque et Bottes,
- Les Dommages corporels ou matériels aux personnes (passager ou tiers),
- Les Sinistres survenant entre 20 heures et 6 heures du matin,
- La Participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires,
- Toute demande d'indemnisation autre que le remboursement de la franchise lié au dommage du véhicule.

### 3 MONTANT DE LA GARANTIE

Dans la limite du montant maximum figurant au Tableau des Montants de Garanties, remboursement de la franchise prévue au contrat de location restée à la charge de l'Assuré, correspondant aux frais de réparation ou de remise en état du véhicule de location. Ces frais sont pris en charge pour l'Assuré est ses accompagnants inscrits en même temps que lui, et assurée par le même contrat (4 personnes maximum).

### 4 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE

Vous devez déclarer le sinistre à ASSURINCO par écrit sur le site internet (conférer article Que faire en cas de sinistre ?) dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les cinq jours ouvrés.

**Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.**

### 5 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez adresser à ASSURINCO tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien-fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, la déclaration de sinistre en ligne doit être accompagnée des éléments suivants :

- La facture d'inscription au voyage,
- La copie du contrat de location,
- Le constat d'avarie ou la déclaration de vol,
- Le bulletin de réserve du loueur,
- Le justificatif du montant de la franchise payée.



**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, Vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, Vous serez déchu de tout droit à indemnité**

## **GARANTIE DES PRIX**

### **1 OBJET DE LA GARANTIE**

En cas de révision du prix du voyage survenant entre la date de la réservation et du règlement d'un acompte d'une part et la date du règlement du solde du voyage d'autre part et sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, remboursement des coûts supplémentaires facturés par le voyageur résultant d'une augmentation du prix du voyage liée à la hausse du carburant et / ou de la variation des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires.

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

### **2 PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE**

La garantie prend effet à la date du paiement d'un acompte et expire dès le règlement du solde du voyage, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

### **3 CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :**

- **L'augmentation du prix de votre voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale,**
- **L'augmentation du prix de votre voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,**
- **L'augmentation du prix du voyage dans les 20 jours précédant le départ.**

### **4 LE MONTANT DE LA GARANTIE**

Remboursement des coûts supplémentaires entre la date de réservation et du règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du voyage par l'Assuré d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix du voyage soit supérieur à 25 € par personne.

Ces frais sont pris en charge pour l'Assuré et ses accompagnants inscrits en même temps que lui, et assurée par le même contrat (six personnes maximum indemnisées).

### **5 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE**

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de ASSURINCO par écrit sur le site internet (conférer article Que faire en cas de sinistre ?) dans les cinq jours ouvrés après la date de facturation du solde.

**Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.**

## 6 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devrez adresser à ASSURINCO tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien-fondé de la réclamation.

Dans tous les cas, la déclaration de sinistre en ligne doit être accompagnée des pièces justificatives originales :

### Pour les dossiers Tour Operator

- Le contrat de vente signé entre l'organisateur du groupe et l'opérateur de tourisme
- La facture acquittée notifiant la révision du prix du voyage mentionnant le motif de l'augmentation
- Le justificatif émis par le Tour Operator et précisant la date à laquelle l'agence est informée de l'augmentation de la taxe ou de la surcharge carburant.

### Pour les billets BSP (Billing and Settlement Plan) :

- Les copies d'écran (à réclamer à l'opérateur de tourisme) au jour de la réservation et au jour de l'émission,
- La facture acquittée établie par le voyageur au titre des hausses carburants ou des taxes,
- Le justificatif émis par la compagnie aérienne et précisant le montant de la hausse carburant ou la réévaluation de la taxe aéroport

## 7 CONDITIONS DE VALIDITE

La présente garantie doit être souscrite simultanément à l'inscription à la signature du contrat de vente entre l'organisateur du groupe entre l'opérateur de tourisme et l'Assuré, ou au plus tard à la date de versement du premier acompte et en tout état de cause plus de 20 jours avant le départ.

## CUMUL DES ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude pour un même risque, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances. Dans ce cas, l'Assuré doit prévenir tous les assureurs.

Dans ces limites, l'Assuré peut s'adresser à l'Assureur de son choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages-intérêts) sont applicables.

## LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ASSURANCE

Au cours de la vie du Contrat, des difficultés peuvent survenir.

Aussi, pour toute demande ou rectification d'information ou en cas de litige vous devez en premier lieu consulter votre GESTIONNAIRE, ASSURINCO par écrit :

- par mail à : [reclamation@assurinco.com](mailto:reclamation@assurinco.com)

Pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation de voyage,
- Départ ou Retour manqué,
- Bagages,
- Interruption totale de séjour,
- Retard de transport,

- Rachat de franchise,
- Garantie des prix,

Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum. Vous serez tenu informé de l'avancement de l'examen de votre situation, et recevrez, sauf exception justifiée par écrit, une réponse au plus tard dans les deux (2) mois qui suivent l'envoi de votre courrier de réclamation.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le service relations clientèle de l'Assureur (AREAS - 49, rue de Miromesnil 75380 Paris cedex 08, [www.areas.fr](http://www.areas.fr), téléphone : 01 40 17 65 00) qui répondra dans le même délai (non cumulable) à savoir dans les deux mois suivant la date d'envoi de votre courrier de réclamation.

En tout état de cause, en cas de désaccord persistant et de l'expiration du délai de deux (2) mois après l'envoi de votre réclamation, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, vous avez la possibilité de saisir la Médiation de l'Assurance :

par courrier à :

**LA MEDIATION DE L'ASSURANCE**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

ou par voie électronique :

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.

En cas de difficulté sur la mise en œuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

**TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED**

**6-8 boulevard HAUSSMANN - 75009 PARIS**

**Tel : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87**

**Ou [reclamations@tokiomarine.fr](mailto:reclamations@tokiomarine.fr)**

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

par courrier à :

**LA MEDIATION DE L'ASSURANCE**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

ou par voie électronique :

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

## CADRE DU CONTRAT ASSURANCE

## 1 EXCLUSIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Le suicide et la tentative de suicide,
- Les *Epidémies* et *Pandémies* sauf stipulation contraire dans la garantie en cas d'atteinte liée au COVID-19 et conformément aux dispositions prévues par l'EXTENSION COVID indiquées en ANNEXE 1, pollutions, catastrophes naturelles,
- Les conséquences de situations à risques qui font l'objet d'une mise en quarantaine collective ou de mesures préventives de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- La guerre civile ou étrangère, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage et leurs conséquences
- Les émeutes, les grèves sauf stipulation contraire dans la garantie,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

## 2 PRISE D'EFFET ET D'EXPIRATION DES GARANTIES

GARANTIES	PRISE D'EFFET	EXPIRATION
ANNULATION DU VOYAGE DEPART MANQUE	Le jour de la souscription au présent Contrat	Le jour du début du <i>Voyage</i> (lieu de convocation du groupe)
RETOUR MANQUE	Le dernier jour du <i>Voyage</i>	Le dernier jour du <i>Voyage</i> (à l'arrivée à <i>Votre Domicile</i> )
GARANTIE DES PRIX	Le jour de la souscription au présent Contrat	20 jours avant le départ du <i>Voyage</i>
AUTRES GARANTIES	Le jour du début du <i>Voyage</i> (lieu de convocation du groupe)	Le dernier jour du <i>Voyage</i> (lieu de dispersion du groupe)

**En aucun cas la durée du contrat ne peut excéder 90 jours consécutifs à dater du jour du départ du *Voyage*.**

## 3 REGLEMENT DE LA PRIME

Pour bénéficier des garanties décrites dans la présente notice d'information, Vous devez au préalable vous acquitter du paiement de la prime correspondant à l'adhésion.

La prime est payable comptant au moment de votre adhésion auprès de votre opérateur de tourisme. A défaut de paiement au moment de l'adhésion, le contrat sera considéré comme nul et non avenu et ne donnera lieu à aucune prestation ou indemnisation.

## 4 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances).
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur par mail : à l'adresse [dpo@areas.fr](mailto:dpo@areas.fr)

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

## **5 SUBROGATION**

L'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, l'Assureur est subrogé dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

## **6 PRESCRIPTION**

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances reproduites ci-après :

### **Article L. 114-1 du Code des assurances :**

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte de l'adhérent et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard 30 ans à compter du décès de l'Assuré.

### **Article L. 114-2 du Code des assurances :**

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

### **Article L. 114-3 du Code des assurances :**

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### **Information complémentaire :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

**Article 2240 du Code civil :**

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

**Article 2241 du Code civil :**

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

**Article 2242 du Code civil :**

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

**Article 2243 du Code civil :**

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

**Article 2244 du Code civil :**

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

**Article 2245 du Code civil :**

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

**Article 2246 du Code civil :**

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

## **7 REGLEMENT DES LITIGES**

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## **8 FAUSSES DECLARATIONS**

**Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :**



- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.**
- **Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.**

## **9 AUTORITE DE CONTROLE**

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

## ANNEXE 1 : EXTENSION COVID

### 1 QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Par dérogation aux exclusions du présent contrat, nous vous garantissons le remboursement des sommes effectivement versées et des frais d'annulation ou de modification dus au titre du présent Contrat, à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties, si vous ne pouvez partir pour raison médicale pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre :

- ✓ **Annulation pour Maladie grave déclarée dans les 30 jours précédant le départ, suite à contamination à la COVID-19 de l'Assuré** justifiée par une autorité médicale, et entraînant une mise en quarantaine et/ou une hospitalisation (des justificatifs seront exigés) ;
- ✓ **Annulation pour Maladie grave déclarée dans les 30 jours précédant le départ, suite à contamination à la COVID-19 d'un Membre de la famille de l'Assuré**, justifiée par une autorité médicale, et entraînant une hospitalisation (des justificatifs seront exigés) ;
- ✓ **Annulation pour refus d'embarquement de l'Assuré, suite à contrôle au COVID-19 réalisé à son arrivée à l'aéroport de départ.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible) ;
- ✓ **Annulation suite au résultat positif à la COVID-19 d'un test PCR et/ou antigénique effectué dans les 72 heures précédant le départ.** Dans le cas d'un test antigénique déclaré positif, l'Assuré devra effectuer un test PCR pour confirmer l'atteinte à la COVID 19. En l'absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible.

Pour que la garantie soit acquise, le test doit être effectué uniquement :

- soit à la demande d'un médecin, consulté AVANT d'effectuer le test pour vérification de symptômes existants,
- soit EXIGE par les autorités sanitaires du pays de destination, l'organisateur du voyage ou la compagnie de transport pour pouvoir effectuer le voyage.

**Toute annulation de voyage due à un test PCR/antigénique positif effectué en dehors de ces conditions ne pourra être prise en charge par le présent contrat et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.**

**Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de notre médecin, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

### 2 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Dès la première manifestation de la maladie, vous devez déclarer le sinistre auprès de ASSURINCO par écrit sur le site internet dans les cinq (5) jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

**Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.**

### 3 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- **En cas de maladie grave et/ou d'hospitalisation** : d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ;
- **En cas de test PCR ou antigénique positif** : de l'ordonnance du médecin correspondant à la demande de test à effectuer, du résultat du test, de l'attestation d'isolement de la CPAM ou de l'ARS.

- **En cas de refus d'embarquement** : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible),

**Vous devrez communiquer à ASSURINCO, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, via le site internet de déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser via le site internet de déclaration de sinistre, à ASSURINCO.**

**Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

- Toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,
- Les décomptes de la Sécurité Sociale et des organismes complémentaires ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- L'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que cette dernière conserve,
- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- Et tout autre document nécessaire.

**En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.**

#### **4 CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Outre les exclusions générales communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :**

- L'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, aux restrictions de voyages, annulations de transport, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination ;
- L'oubli ou l'absence de vaccination ;
- Les tests PCR ou antigéniques non exigés par le pays de destination, la compagnie de transport ou l'organisateur du voyage ;
- Les tests PCR ou antigéniques n'ayant pas fait l'objet d'une prescription médicale AVANT d'effectuer le test afin de vérifier des symptômes existants ;
- Toute personne déclarée cas contact à la COVID 19 mais non confirmé par un test PCR positif et/ou n'empêchant pas le voyage d'avoir lieu ;
- Une maladie ou un événement ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation survenue antérieurement à la date d'adhésion au présent contrat et rendant le voyage impossible pour l'assuré ;
- Une maladie ou un événement ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date d'adhésion au contrat d'assurance ;
- La situation sanitaire du lieu de séjour ;

- Les évènements, survenus entre la date d'adhésion au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage, non listés à l'article « QUE GARANTISSONS-NOUS » de la présente ANNEXE ;
- Le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français.

## LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	PLAFOND	FRANCHISES
<b>ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>		
Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de COVID)	Frais réels	Aucune
Rapatriement des personnes accompagnantes	Billet de retour*	Aucune
Rapatriement des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport Aller/Retour*	Aucune
Visite d'un proche	Titre de transport Aller/Retour* Frais d'hôtel 100 € / nuit Maximum 10 nuits	Aucune
Prolongation de séjour	Frais d'hôtel 100 € / nuit Maximum 10 nuits	Aucune
Frais hôteliers	Frais d'hôtel 100 € / nuit Maximum 10 nuits	Aucune
Frais médicaux (suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou pandémie) hors du pays de résidence :	<u>Hors pays de résidence</u> : 75 000 € / personne  <u>Extension USA, Canada, Asie, Australie</u> : 150 000 € / personne  800 000 € / événement	30 € / personne
Soins dentaires	150 €	Aucune
<b>ASSISTANCE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDEMIE</b>		
Téléconsultation avant départ	1 appel	Aucune
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	Aucune
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
Retour impossible	Maximum 1 000 € / personne et 50 000 € / groupe – Frais hôteliers : 150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	Aucune
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €	Aucune
Valise de secours	Max 100 € / personne et Max 350 € / famille	Aucune
<b>ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES</b>		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine	Aucune
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune

<b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>		
Rapatriement du corps	Frais réels	Aucune
Frais funéraires nécessaires au transport	2 500 € / personne	Aucune
Rapatriement des membres de la famille accompagnante	Billet de retour*	Aucune
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>		
Assistance juridique à l'étranger :		
- Paiement des honoraires d'avocat	5 000 €	Aucune
- Avance de la caution pénale	10 000 €	Aucune
Retour anticipé	Billet de retour*	Aucune
Assistance aux mineurs restés seul au domicile	Titre de transport Aller/Retour*	Aucune
Envoi de médicaments à l'étranger	Frais d'envoi	Aucune
Transmission de messages urgents	Frais réels	Aucune
Frais de recherche et de secours	10 000 € / personne 20 000 € / événement	Aucune
Frais de secours sur piste	10 000 € / personne 20 000 € / événement	Aucune
Avance de fonds (uniquement à l'étranger)	1 500 € / personne	Aucune
Chauffeur de remplacement	Billet ou Chauffeur	Aucune

\* En train 1ère classe ou avion de ligne classe économique

## LEXIQUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ces définitions font partie intégrante du présent contrat. Il en permet une meilleure lecture et contribue ainsi à une parfaite appréciation des prestations d'assistance dont l'Assuré bénéficie. Il convient de s'y référer pour toute difficulté d'interprétation.

### **Nous, l'Assureur**

L'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex – S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

### **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.

### **Assuré**

Sont considérées comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur et ayant souscrit le présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ».

### **Attentat**

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

### **Bagages**

Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.

### **Catastrophe naturelle**

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

### **Définition de l'assistance aux personnes**

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.

**Déplacement garanti**

Voyage organisé par le Souscripteur et pour lequel vous êtes assuré avec la formule correspondante. La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

**Domicile**

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accidents, est considéré comme domicile le lieu de résidence principal et habituel dans le monde entier. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

**DOM-ROM, COM et collectivités sui generis**

Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

**Durée des garanties**

La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

**Effets de première nécessité**

Effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

**Europe**

Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.

**Evénements garantis en assistance**

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

**Exécution des prestations**

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

**Franchise**

Part du sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

**Groupe**

Ensemble des participants figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage.

**Long-courrier**

Par « Long-courrier », on entend les voyages à destination des autres pays du monde.



**Maghreb**

Algérie, Maroc, Tunisie.

**Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

**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.

**Maximum par événement**

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

**Membres de la famille**

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux, nièces, cousins, cousines ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

**Moyen-courrier**

Par « Moyen-courrier », on entend les voyages à destination de l'Europe et des pays du Maghreb.

**Nous organisons**

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

**Nous prenons en charge**

Nous finançons la prestation.

**Nullité**

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

**Objets précieux**

Perles, bijoux, montres, fourrures portées, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs.

**Sinistre**

Événement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

**Souscripteur**

L'organisateur du voyage ayant son siège social en France métropolitaine.

## DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### 1 ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

#### 1.1 RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE (Y COMPRIS EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE)

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

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. La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

Lors de votre rapatriement, et sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à vos côtés.

**Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.**

#### 1.2 RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Vous êtes rapatrié médicalement lors d'un déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée vous accompagnant lors de la survenance de l'événement, en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique.

#### 1.3 RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.

#### 1.4 VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 7 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, d'un proche résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

Notre prise en charge pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement des personnes accompagnantes ».**

### 1.5 PROLONGATION DE SEJOUR

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».**

### 1.6 FRAIS HOTELIERS

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin conseil, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

### 1.7 FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise dont le montant est indiqué au Tableau des Garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

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

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux (les frais de taxi pour vous rendre à la consultation médicale après accord de Mutuaide Assistance),
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que le Bénéficiaire soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),

- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise),
- frais de test PCR, si celui-ci est positif

#### **EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)**

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation que vous devez engager hors de votre pays de domicile, aux conditions cumulatives suivantes :

- Les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de domicile,
- Les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE,
- Vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - À engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
  - À effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à notre charge, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation « frais médicaux », les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez nous fournir l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

**Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droits une lettre d'engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues.**

**A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par MUTUAIDE ASSISTANCE, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous.**

#### **ASSISTANCE EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE**

##### **TELECONSULTATION AVANT DEPART**

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7.

Les informations concernent les domaines suivants.

Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.

Nous sommes également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie. Si besoin, nous vous mettrons en relation avec un de nos médecins.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

#### **RETOUR IMPOSSIBLE :**

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Nous organisons et prenons en charge, votre rapatriement au domicile, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

#### **FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE**

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

#### **PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL**

Dans le cas d'une mise en quarantaine lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, nous prenons en charge vos frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

#### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUR PLACE SUITE A MISE EN QUARANTAINE**

En cas de traumatisme important suite à votre mise en quarantaine liée à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, pendant le temps de la quarantaine, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

#### **VALISE DE SECOURS**

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quarantaine ou de votre hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

## **ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES**

Lorsqu'au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et/ou votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour au domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h à 19 h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19 h.

### **AIDE MENAGERE**

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

### **LIVRAISON DE COURSES MENAGERES**

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A RAPATRIEMENT**

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

## **2 ASSISTANCE EN CAS DE DECES**

### **2.1 RAPATRIEMENT DE 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.

Dans ce cadre, 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) à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée vous accompagnant lors de la survenance de l'événement, en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique.

### 3 ASSISTANCE VOYAGE

#### 3.1 ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

Lors d'un déplacement garanti, vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

Nous pouvons vous rembourser à hauteur du montant indiqué au Tableau des Garanties les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

**Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.**

#### 3.2 RETOUR ANTICIPE

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, sur la base d'un billet en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique.

Nous intervenons en cas de :

- Hospitalisation ou décès d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, de votre remplaçant professionnel,
- Vol, dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires.

#### 3.3 ASSISTANCE AUX MINEURS RESTES AU DOMICILE

Si pendant votre voyage, l'un de vos enfants mineurs ou handicapés resté dans votre pays de domicile est malade ou accidenté, nous nous tenons à la disposition de la personne chargée de sa garde pour organiser son transport au centre hospitalier le plus apte à prodiguer les soins nécessités par son état, sous réserve que vous nous en ayez donné l'autorisation écrite préalable. Nous assurons le retour au domicile de l'enfant et vous tiendrons informé de son état. Si votre présence est indispensable, nous organisons votre retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique.

#### 3.4 ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Lors d'un déplacement hors de votre pays de résidence, vous êtes privé de médicaments indispensables à votre santé, à la suite d'une perte ou d'un vol. Nous prenons en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de votre part les coordonnées de votre médecin traitant).

Nous prenons en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises.

**Les frais de douane ainsi que le coût d'achat des médicaments restent à votre charge.**

### 3.5 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire.

Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

### 3.6 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Nous prenons en charge, à concurrence au montant indiqué au Tableau des Garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril. Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

**En aucun cas, nous ne pouvons, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

### 3.7 FRAIS DE SECOURS SUR PISTE

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident. Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge.

Cette prise en charge s'effectue dans la limite des montants indiqués au Tableau des Garanties.

Ces frais sont pris en charge dans la mesure où nous sommes informés avant la fin de votre séjour dans la station de ski, et/ou dans les 48 heures suivant l'intervention des secours.

### 3.8 AVANCE DE FONDS (uniquement à l'étranger)

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...).

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, contre une reconnaissance de dette remise à MUTUAIDE ASSISTANCE.

**Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.**

**A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.**

### 3.9 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.



Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit- en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants :

France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

**Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à votre charge.**

#### **4 LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

**Outre les exclusions figurant à l'article « EXCLUSIONS GENERALES », ne donnent pas lieu à notre intervention :**

- **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**
- **Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de résidence,**
- **L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,**
- **Toute mutilation volontaire de l'Assuré,**
- **Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son voyage,**
- **Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36ème semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,**
- **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, sauf aggravation nette et imprévisible,**
- **Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,**
- **Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.**
- **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 et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournerez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,**
- **Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,**
- **Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant**
- **Les hospitalisations prévues.**

## LES EXCLUSIONS GENERALES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Le suicide et la tentative de suicide,
- Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

## LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander à l'Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

L'Assuré doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

**MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.**

Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition de l'Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

## LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements de l'Assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Gestion des Sinistres**  
**126 rue de la Piazza - CS20010**  
**93196 Noisy le Grand Cedex**

## LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ASSISTANCE

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01 55 98 71 52.

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : [qualite.assistance@mutuaide.fr](mailto:qualite.assistance@mutuaide.fr)

ou par courrier à :

**MUTUAIDE**  
**SERVICE QUALITE CLIENTS**  
**126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

## LA PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances).
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en oeuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.  
Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
- Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de

justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza - CS20010 – 93196 Noisy le Grand Cedex.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

## LA SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou cette institution.

## LA PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans

pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet événement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action du l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

## LE RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du

domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 ;
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

## L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

Assurinco Assurance Voyage  
Filiale de Cabinet Chaubet Courtage  
SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 €  
Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE – [www.assurinco.com](http://www.assurinco.com)  
RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620  
Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894  
site web ORIAS : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)