



CONDITIONS GENERALES D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE

CONTRAT MUTUAIDE N°4672

- ① **ANNULATION CAS IMPREVUS (extension possible Annulation totale de groupe)***
- ② **Annulation cas imprévus, Bagages, Interruption de séjour, Responsabilité civile vie privée, Assistance Rapatriement (extension possible Annulation totale de groupe)***
- ③ **ASSISTANCE RAPATRIEMENT**

**Possibilité de souscrire à l'extension uniquement pour les groupes*

Vous bénéficiez de l'une des formules ci-dessus, selon l'indication portée sur votre bulletin d'inscription au voyage

LES DÉFINITIONS CI-APRÈS SONT APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES,
SAUF DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES PROPRES À CHACUNE D'ENTRE ELLES

VOUS, L'ASSURÉ : personne physique ou groupe assuré au présent contrat et désigné, ci-après, sous le terme "vous".

Attention, pour la garantie Responsabilité civile vie privée, la garantie ne s'exerce que pour les personnes domiciliées en France Continentale ou dans les Départements d'Outre-Mer.

NOUS, L'ASSUREUR : MUTUAIDE ASSISTANCE, 8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX, SA au capital de 12 558 240 € entièrement versé - Entreprise régie par le Code des Assurances - sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR) située au 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 - Paris Cedex 09 - 383 974 086 RCS Créteil.

La garantie Responsabilité civile vie privée est réassurée par la Compagnie d'Assurance Tokio Marine HCC est le nom commercial de Tokio Marine Europe S.A., société membre du Groupe Tokio Marine HCC. Tokio Marine Europe S.A. est agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg et contrôlée par le Commissariat aux Assurances (CAA). Enregistrée au Registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le N° B221975, son siège social est situé au 33, rue Sainte Zithe, L2763, Luxembourg. Capital social de 1 000 000 USD. Tokio Marine Europe S.A. (succursale en France) 6-8, boulevard Haussmann, 75441 Paris Cedex 09, est enregistrée au RCS de Paris sous le N° B 843 295 221, TVA FR 60 843 295 221, agissant en conformité avec les règles françaises du Code des Assurances.

ACCIDENT : altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime lui interdisant de quitter son domicile et constaté par une autorité médicale compétente.

ACCIDENT CORPOREL GRAVE : toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure après la date de prise d'effet de la garantie du contrat, constatée par un docteur en médecine habilité et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.

ATTENTAT/ACTE DE TERRORISME : 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, ou dans lequel vous vous rendez, 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.

AYANT DROIT : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'Assuré.

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

EFFETS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ : effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

CATASTROPHES NATURELLES : 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.

CODE DES ASSURANCES : recueil des textes législatifs qui régissent le contrat d'assurance.

CONJOINT : l'époux ou l'épouse de l'Assuré, non séparé(e) de corps légalement, le concubin ou toute personne ayant signé un PACS avec l'Assuré et vivant sous le même toit que celui-ci.

DÉCHÉANCE : perte du droit à garantie pour le sinistre en cause, par suite du non-respect par le preneur d'assurance, par l'Assuré ou par le bénéficiaire.

DEPLACEMENT GARANTI EN ASSISTANCE : Séjour assuré, avec une durée maximale de 90 jours

DOMICILE : votre lieu de résidence principal et habituel dans le monde entier, sauf stipulations contraires dans la garantie.

Attention, pour la garantie Responsabilité civile vie privée, la garantie ne s'exerce que pour les personnes domiciliées en France Continentale ou dans les Départements d'Outre-Mer.

DURÉE DES GARANTIES :

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

ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE : les garanties sont applicables dans le monde entier.

EVENEMENTS GARANTIS EN ASSISTANCE

- ✓ Maladie, blessure ou décès,
- ✓ Sinistre au domicile, poursuites judiciaires,
- ✓ Perte, vol destruction des moyens de paiements

Lors un déplacement garanti.

EXECUTION 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.

FRAIS DE DOSSIER : frais correspondant à l'indemnisation du travail effectué par l'agence de voyages ou le tour opérateur. Ces frais sont systématiquement à la charge du client, ils ne sont pas remboursables par la compagnie d'Assurance.

FRANCHISE : somme fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre. La franchise peut également être exprimée en heure, en jour ou en pourcentage. Dans ce cas, la garantie concernée est acquise à l'expiration du délai fixé ou au-delà du pourcentage fixé.

GESTIONNAIRE DES ASSURANCES : la gestion des garanties assurances est confiée à ASSUR TRAVEL SAS - Société de courtage d'assurances au capital de 100.000 €, dont le siège social est situé 99, rue Parmentier - Zone d'Activité Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq, immatriculée au registre du commerce et des sociétés 451 947 378 RCS Lille.

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

GUERRE CIVILE : opposition armée de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la guerre civile : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'état, les conséquences d'une loi martiale, de fermetures de frontière commandées par un gouvernement ou par des autorités locales. Il appartient à la Compagnie de faire la preuve que le sinistre résulte de l'un de ces faits de guerre civile.

GUERRE ÉTRANGÈRE : opposition armée, déclarée ou non, d'un état envers un autre état. Sont aussi considérés comme guerre étrangère une invasion, un état de siège. Si un accident a lieu, il appartient à l'Assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

HOSPITALISATION : le fait de recevoir des soins dans un établissement hospitalier nécessitant un séjour minimal de 24 heures consécutives.

Est considéré comme établissement hospitalier : un hôpital ou une clinique habilitée à pratiquer des actes et des traitements auprès des personnes malades ou accidentées, possédant les autorisations administratives locales autorisant ces pratiques ainsi que le personnel nécessaire.

LIEU DE SÉJOUR : l'endroit où est hébergé l'Assuré.

MALADIE : altération soudaine et imprévisible de la santé, nécessitant des soins médicaux ou la prescription de médicaments. Cet état pathologique devra avoir été constaté par une autorité médicale compétente.

MALADIE GRAVE : altération soudaine et imprévisible de la santé, nécessitant des soins médicaux ou la prescription de médicaments et interdisant à l'Assuré de quitter son domicile. Cet état pathologique devra avoir été constaté par un docteur en médecine habilité et impliquer la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.

MEMBRES DE LA FAMILLE : votre conjoint de droit ou de fait, votre père, votre mère, votre grand-père, votre grand-mère, vos enfants et petits-enfants, vos beaux-parents, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres et belles-filles.

MAXIMUM PAR EVENEMENT

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.

NOUS ORGANISONS

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

NOUS PRENONS EN CHARGE

Nous finançons la prestation.

NULLITE

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

OBJETS DE VALEUR : équipements et matériels sportifs, bijoux, objets façonnés avec du matériel précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, matériels photographiques, cinématographiques, informatiques ou téléphoniques portables, d'enregistrement ou de production de son ou d'image ainsi que leurs accessoires.

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE : obligation de réparer les conséquences d'un dommage causé à un tiers par son fait ou du fait des personnes dont on est responsable ou du fait des choses dont on a la garde.

SINISTRE : événement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat.

VÉTUSTÉ : dépréciation de la valeur d'un bien due au temps, à l'usage du bien ou à ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

I. LES GARANTIES EN ASSURANCE

LES GARANTIES EN ASSURANCE	MONTANTS
<p>ANNULATION DE VOYAGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maladie grave, accident corporel grave, décès (y compris rechute ou aggravation de maladie ou accident antérieur à l'achat du voyage), • Complications de grossesse, • Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation supérieure à 4 jours, • Contre-indication de vaccination <p>Franchise</p> <p>Annulation cas imprévus Est couvert tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'Assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ</p> <p>Franchise cas imprévus</p>	<p>Selon conditions du barème des frais d'annulation Maxi 20 000 €/personne 40 000 €/groupe</p> <p>12 €/personne</p> <p>20% du montant de l'indemnité avec un minimum de 15 €/personne</p>
<p>INTERRUPTION DE SEJOUR Suite à rapatriement de l'assuré ou retour anticipé (remboursement au prorata temporis)</p> <p>Franchise</p>	<p>Maxi 20 000 €/personne et 40 000 € par groupe</p> <p>Néant</p>
<p>BAGAGES En cas de détérioration, destruction ou vol Dont objets précieux</p> <p>Franchise</p>	<p>Maxi 500 €/personne et 4000 €/événement</p> <p>250 € / personne Néant</p>
<p>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE Dommages corporels, matériels et immatériels Dont dommages matériels et immatériels consécutifs</p> <p>Franchise</p>	<p>Limitation de garantie 4 500 000 € 450 000 € 75 €/sinistre</p>
<p>Extension possible : Annulation totale de groupe Attentat à moins de 30 jours du départ Catastrophes naturelles à moins de 30 jours du départ</p> <p>Franchise Annulation totale de groupe</p>	<p>Selon conditions du barème des frais d'annulation Maxi 20 000 €/personne 40 000 €/groupe</p> <p>15% du montant du sinistre avec un minimum de 30 €/personne</p>

CONSEILS

Les présentes garanties s'appliquent pour des voyages d'une durée maximale de 90 jours.

- Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à ASSUR TRAVEL et à l'agence de voyages dans les cinq (5) jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure
- N'oubliez pas d'annuler auprès de votre agence de voyages et auprès de l'Assureur, dès la constatation par une autorité médicale compétente, de votre impossibilité de voyager (maladie ou accident) et pour tout autre sinistre, dès la survenance de celui-ci.
- Pour un dossier "sinistre bagages", il faut impérativement un certificat d'irrégularité remis par la compagnie aérienne et un dépôt de plainte en cas de vol.
- En cas de maladie, accident, blessure, l'interruption de séjour ne peut être prise en compte qu'en cas de rapatriement décidé par l'Assisteur.
- **Attention, pour la garantie Responsabilité civile vie privée, la garantie ne s'exerce que pour les personnes domiciliées en France Continentale ou dans les Départements d'Outre-Mer.**

1. ANNULATION

OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur indemnifiera l'Assuré du dédit qu'il devra verser ou des arrhes qu'il devra abandonner à l'Agence de voyages auprès de laquelle il a souscrit le voyage, en cas d'annulation de son engagement avant le départ (à l'exclusion des frais de dossier, de visa et des taxes d'aéroport).

La garantie s'exerce si l'empêchement du départ est occasionné par :

- Une maladie grave, un accident corporel grave, un décès (y compris rechute ou aggravation de maladie ou accident antérieur à l'achat du voyage) :
 - de l'Assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de la personne qui lui est liée par un pacs,
 - des membres de sa famille jusqu'au 2ème degré,
 - de la personne voyageant avec l'Assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage,

Nous garantissons aussi les frais d'annulation pour :

- Complications imprévisibles de grossesse à condition que l'Assurée ne soit pas enceinte de plus de trois mois lors de l'inscription au voyage,
- Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation de plus de 4 jours,
- Contre-indication de vaccination et suite de vaccination,

Si du fait du désistement, d'une ou plusieurs personne(s)- maximum 4, pour un motif garanti, un Assuré sans lien de parenté figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage, désire annuler, nous prendrons en charge ses frais d'annulation.*

Toutefois, si un Assuré reste seul pour voyager et se voit majoré du tarif chambre individuelle, ce surcoût sera pris en charge par l'Assureur.

*Dans ces deux cas, les frais de désistement ou les frais de chambre particulière seront pris en charge uniquement dans la mesure où le dossier d'annulation est lui-même accepté par l'Assureur et que l'ensemble des participants au voyage ait souscrit l'assurance.

La maladie, l'accident ou leur aggravation ou tout événement à l'origine du désistement devra être survenu après la date d'inscription au voyage.

L'annulation pour le décès d'un membre de la famille, jusqu'au 2ème degré, ne sera prise en compte que si le décès a eu lieu dans le mois qui précède le départ.

Franchise : 12 €/personne

LIMITATION DE LA GARANTIE

Le montant du prix du voyage ne pourra en aucun cas dépasser 20 000 € par personne avec un maximum de 40 000 € par groupe.

2. ANNULATION CAS IMPRÉVUS

Est couvert, tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'Assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ.

Franchise Annulation cas imprévus : 20% du montant du sinistre avec un minimum de 15 €/personne

LIMITATION DE LA GARANTIE

Le montant du prix du voyage ne pourra en aucun cas dépasser 2 500 € par personne avec un maximum de 40 000 € par groupe.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE POUR TOUTES LES GARANTIES ANNULATION, Y COMPRIS ANNULATION CAS IMPRÉVUS

L'Assuré doit **OBLIGATOIREMENT** annuler son voyage auprès de l'organisateur du voyage dès la survenance d'un problème médical l'atteignant ou atteignant un de ses proches, et qui est susceptible d'empêcher immédiatement son départ à la date prévue.

Si l'Assuré annule tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement, et l'Assuré restera son propre assureur pour la différence.

L'Assuré doit ensuite déclarer son sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie auprès d'ASSUR TRAVEL.

L'Assuré ou ses ayants droit s'engagent à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur sur le sinistre, notamment :

- Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage,
- L'original du questionnaire médical dûment complété par le médecin,
- Un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses ou autres examens pratiqués. A cet effet, l'Assuré devra nous transmettre les pièces nécessaires, rédigées par le corps médical. Pour mémoire, le secret médical n'existe pas entre le médecin et son patient, l'Assuré peut disposer de son dossier médical à sa convenance, sauf exceptions,
- Le certificat post mortem, en cas d'annulation pour décès,
- Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille, ...) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'Assuré,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation,
- Les factures acquittées (billets d'avion, etc.),
- Le certificat ou l'attestation d'assurance (ou sa photocopie lisible),
- Tout autre document que l'Assureur juge nécessaire pour instruire le dossier.

Le dossier doit être adressé à :

ASSUR TRAVEL

ZA ACTIBURO

99 RUE PARMENTIER

59650 VILLENEUVE D'ASCQ

En cas d'accident corporel grave, il appartient à l'Assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

L'Assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin contrôleur de l'Assureur.

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties.

Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

LES EXCLUSIONS

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

- **Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,**
- **La non-présentation des documents indispensables au voyage, tels que papier d'identité*, passeport*, visa, titres de transport, carnet de vaccination. (*sauf en cas de vol)**
- **La grossesse sauf complications imprévisibles, et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro, leur préparation et leurs conséquences,**
- **L'oubli de vaccination,**
- **Le suicide de l'Assuré, la tentative de suicide de l'Assuré, l'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente,**
- **Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme,**

- *Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,*
- *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'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement,*
- *Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat,*
- *Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,*
- *Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,*
- *Un traitement esthétique, une cure,*
- *La pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les épidémies,*
- *La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les émeutes, les attentats, tout effet d'une source de radioactivité,*
- *La contre-indication du vol aérien.*

3. BAGAGES

OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons les bagages, objets et effets personnels de l'Assuré emportés avec lui ou achetés au cours de son voyage, hors de son lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

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

CALCUL DE L'INDEMNITÉ " BAGAGES "

Vous êtes indemnisé sur justificatif, vétusté déduite.

LIMITES DE L'INDEMNITÉ " BAGAGES "

Indemnisation par bénéficiaire et par sinistre, déduction faite de la vétusté, dans la limite de 500 € TTC par personne maximum 4 000 € par groupe.

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. L'année suivante, le montant du remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

Franchise : Néant

VOL CARACTÉRISÉ DES OBJETS DE VALEUR

Indemnisation, par assuré, déduction faite de la vétusté, à hauteur de 50% du montant de la garantie "Bagages", soit au maximum 250 €/personne.

- Les objets de valeur ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- Le vol des objets précieux, perles, bijoux, montres, ainsi que de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous,
- Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets 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.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré ou son représentant doit :

- En cas de vol, saisir le jour même les autorités locales compétentes en déposant une plainte,
- Effectuer le jour même une déclaration de perte, vol, détérioration totale ou partielle (préciser les dégâts) auprès de la compagnie de transport en charge de l'acheminement des Bagages,
- Déclarer son sinistre auprès d'ASSUR TRAVEL dans les 5 jours ouvrés suivant le retour à son Domicile. Passé ce délai, l'Assureur se réserve le droit d'appliquer la déchéance de garantie.

L'Assuré doit obligatoirement fournir à l'Assureur les éléments suivants :

- **Le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur,**
- **Le dépôt de plainte (en cas de vol) doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur,**
- **La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport,**
- **La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'Assuré,**
- **L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés.**

Le dossier doit être adressé à :

ASSUR TRAVEL

ZA ACTIBURO

99 RUE PARMENTIER

59650 VILLENEUVE D'ASCQ

LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE BAGAGE

- *Le vol des bagages, effets 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 de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires 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 constatée et verbalisée 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 une voiture décapotable ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,*
- *Les collections, échantillons des représentants de commerce,*
- *Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,*
- *Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,*
- *Le vol des objets précieux, perles, bijoux et montres 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 les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc.),*
- *Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des objets suivants : prothèses, appareillages de toutes natures, vélos, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, 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,*
- *Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,*
- *Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance 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 événements survenus en dehors des dates de réservation,*
- *Les frais de douane,*
- *Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,*
- *Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,*
- *L'absence d'aléa,*
- *Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,*
- *Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles,*
- *Les frais non justifiés par des documents originaux,*
- *Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire,*
- *Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,*
- *Une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des catastrophes naturelles, des actes de terrorisme,*
- *Votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou des voies de fait,*
- *La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,*
- *Tous sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité des garanties et notamment en dehors des dates du voyage.*

4. INDEMNITÉ D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

OBJET DE LA GARANTIE

Il vous sera versé une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés, sur la base du prix total de votre voyage, si l'Assuré doit interrompre son voyage pour l'un des motifs suivants :

- Son rapatriement médical ou celui d'un membre de sa famille ou de son compagnon de voyage,
- Son retour anticipé par suite de maladie grave, accident corporel grave (sur avis du service médical de la Compagnie d'Assistance) ou décès d'un membre de sa famille,
- Dommages graves à son domicile ou à ses locaux professionnels qui nécessitent impérativement sa présence.

Cette indemnité sera calculée à partir du lendemain de la date du rapatriement effectué par l'Assisteur.

LIMITATION DE LA GARANTIE

Le remboursement ne pourra en aucun cas excéder le montant du voyage de l'Assuré avec un maximum de 2 500 € par personne et 40 000 € par groupe.

Cette garantie ne s'applique pas à la billetterie de transport.

Franchise : Néant

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'Agence de voyages dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Votre dossier devra comporter les documents suivants :

- La facture d'achat du voyage,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause du retour anticipé,
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du retour anticipé et son motif.

Le dossier doit être adressé à :

**ASSUR TRAVEL ZA ACTIBURO
99 RUE PARMENTIER
59650 VILLENEUVE D'ASCQ**

5. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE – LA GARANTIE EST PORTÉE PAR LE CONTRAT DE TOKIO MARINE HCC N° 35 806 460

GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE	PLAFOND
<ul style="list-style-type: none">• Dommages corporels, matériels et immatériels Dont Dommages matériels et immatériels Consécutifs, avec une franchise absolue de 75 €/sinistre• Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives. Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives	4 500 000 € par sinistre 450 000 € par sinistre Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause

DÉFINITIONS DE LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE

Assurés

Sont considérés comme Assurés pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée », 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 », le domicile de l'Assuré doit être situé en France Continentale ou Département d'Outre-Mer.

Dommage corporel

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

Dommage 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.

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.

DÉFENSE

L'Assureur assume la défense de l'Assuré dans les conditions visées ci-dessous.

En cas d'action mettant en cause une responsabilité relevant des garanties du contrat, l'Assureur défend l'Assuré dans toute procédure concernant également les intérêts de l'Assureur. La garantie est engagée lorsque les dommages et intérêts réclamés excèdent le montant de la franchise. L'Assureur dirige la défense de l'Assuré en ce qui concerne les intérêts civils. Il a la faculté d'exercer les voies de recours lorsque l'intérêt pénal de l'Assuré n'est pas ou n'est plus en cause (avec l'accord de l'Assuré dans le cas contraire). La prise de direction de la défense de l'Assuré ne vaut pas renonciation pour l'Assureur à se prévaloir de toute exception de garantie dont il n'a pas connaissance au moment de cette prise de direction. Les frais de défense sont à la charge de l'Assureur, sans imputation sur le montant de garantie des dommages correspondants. Si le montant de dommages et intérêts dépasse le plafond de garantie correspondant, l'Assureur prend en charge les frais de défense au prorata du montant de garantie par rapport au montant de l'indemnité due au tiers lésé.

LES EXCLUSIONS

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 à 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.

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).

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.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à :
MUTUAIDE
SERVICE ASSURANCE
TSA 20296
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

• EXTENSION A SOUSCRIRE EN COMPLEMENT DE LA FORMULE 1 OU 2 :

ANNULATION TOTALE DE GROUPE

Le voyageur se doit de proposer le report du séjour. Si le groupe refuse ce report, une attestation émanant du client final devra être fournie pour que l'assureur puisse procéder au remboursement du dossier.

OBJET DE LA GARANTIE

Le contrat a pour objet de garantir au preneur d'Assurance le remboursement des pertes pécuniaires en cas d'annulation totale du voyage à la suite de la survenance d'un des événements suivants :

- Attentat, Acte de terrorisme survenant en France ou à destination dans les 30 jours avant la date de départ et dans un rayon de 100 km autour du lieu de séjour (on entend par lieu de séjour, l'endroit où est hébergé l'Assuré). Cette garantie est également étendue aux gares, ports et aéroports, desservant la destination finale. (justificatif : attestation du Ministère des Affaires Etrangères ou du Ministère de l'intérieur),
- Catastrophes naturelles déclarée comme telle par arrêté préfectoral survenant en France ou à destination dans les 30 jours avant la date de départ et dans un rayon de 100 km autour du lieu de séjour (on entend par lieu de séjour, l'endroit où est hébergé l'Assuré). Cette garantie est également étendue aux gares, ports et aéroports, desservant la destination finale. (justificatif : Décret de catastrophes naturelles),

LIMITATION DE GARANTIE

La garantie Annulation totale de groupe est plafonnée à un montant de 20 000 €/personne, de 40 000 €/groupe.

Franchise Annulation totale de groupe : 15% du montant du sinistre avec un minimum de 30 €/personne

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Dès qu'il en a connaissance, et au plus tard, dans les 5 jours suivant le sinistre, le client final (c'est-à-dire le groupe d'Assurés) s'engage à déclarer le sinistre auprès de l'Assureur et à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur, sur le sinistre.

Pour les motifs d'annulation cités ci-dessus, le voyageur se doit de proposer le report du séjour.

- Si le groupe refuse ce report, une attestation émanant du client final devra être fournie pour que le dossier d'Assurance puisse être remboursé,
- Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage ou l'organisme de location lors de l'inscription,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage ou de l'organisme de location,
- Pour chaque garantie mise en jeu, le justificatif indiqué (cf paragraphe concernant les événements garantis),
- Tout autre document nécessaire à l'instruction du dossier.

Le dossier doit être adressé à :

**ASSUR TRAVEL ZA ACTIBURO
99 RUE PARMENTIER
59650 VILLENEUVE D'ASCQ**

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ANNULATION TOTALE DE GROUPE

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

- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- 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,
- Tout événement survenu entre la date de réservation de votre forfait et la date de souscription de présent contrat.

QUELQUES RAPPELS

Vous devez OBLIGATOIREMENT annuler dès la survenance d'un problème médical vous atteignant ou atteignant l'un de vos proches, et qui pourrait, de suite ou ultérieurement empêcher votre départ.

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à la Société et à son agent de voyages dans les cinq jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

N'OUBLIEZ PAS D'ANNULER DES LES PREMIERS SYMPTOMES

Adressez votre dossier "sinistre" à :



99 rue Parmentier
Zone d'activité Actiburo
59650 Villeneuve d'Ascq
Tél : 03 20 30 74 12
Fax : 03 20 64 29 17
contact.gestion@assur-travel.fr

II. LES GARANTIES EN ASSISTANCE

GARANTIES	MONTANTS
<p>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE Transport/Rapatriement Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés Présence hospitalisation Accompagnement des enfants Prolongation de séjour Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille</p> <p>FRAIS MEDICAUX Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger Urgences dentaires (sans franchise applicable) <i>Franchise des frais médicaux</i> Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger</p> <p>ASSISTANCE EN CAS DE DECES Transport de corps Frais de cercueil ou d'urne Reconnaissance de corps et formalités décès Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille</p> <p>ASSISTANCE VOYAGE Avant le voyage Information Voyage Pendant le voyage Avance de la caution pénale à l'étranger Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger Retour anticipé en cas de sinistre au domicile Frais de recherche et de secours en mer et en montagne Secours sur pistes balisées Transmission de messages urgents Assistance en cas de vol, perte ou destruction des moyens de paiement</p>	<p>Limitation de Garantie Frais réels Billet retour + frais de taxi Billet AR et 80 € par nuit (max 10 nuits) Billet AR ou hôtesse Hôtel 80 € par nuit (max 4 nuits) Billet retour + frais de taxi</p> <p>75 000 € 160 € 30 € 75 000 €</p> <p>Frais réels 1 500 € Billet AR et 80 € par nuit (max 2 nuits) Billet retour + frais de taxi</p> <p>10 000 € 3 000 € Billet retour + frais de taxi 3 000 € par personne et par événement Frais réels Frais réels</p> <p>Avance de fonds de 2300€</p>

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

7 jours sur 7 - 24 heures sur 24

MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE Cedex

7 jours sur 7 - 24 heures sur 24

- **par téléphone de l'étranger** : **+33 1.55.98.71.59** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- **par Fax** : + 33 1 45 16 63 92
- **par e-mail** : medical@mutuaide.fr

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

- Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

1 - DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

En cas d'événement garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE

RAPATRIEMENT MÉDICAL

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.

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un ou deux accompagnant(s) à vos côtés.

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.

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

RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès, ou vous avez été rapatrié dans le cadre de la garantie "Retour anticipé".

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 ou de deux personnes bénéficiaires vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes par les moyens appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base de billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie "Présence Hospitalisation".

PRESENCE HOSPITALISATION

Suite à un événement garanti sur le lieu de votre séjour, vous êtes hospitalisé pour une durée supérieure à 2 jours.

Nous prenons en charge le transport aller/retour en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique d'un proche depuis votre pays de domicile, pour se rendre à votre chevet, ainsi que ses frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) à concurrence de **80 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant 10 nuits maximum.

Les frais de restauration restent à la charge de cette personne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Rapatriement des personnes accompagnantes" et "Prolongation de séjour".

ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS MINEURS

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès, ou vous avez été rapatrié dans le cadre de la garantie "Retour anticipé".

Pour accompagner vos enfants lors de leur retour au domicile, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour pour une personne de votre choix, depuis le pays de votre domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par une hôtesse mise à disposition par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Les titres de transport des enfants restent à votre charge.

PROLONGATION DE SEJOUR

Suite à un événement garanti sur le lieu de votre séjour, vous êtes hospitalisé pour une durée dépassant la date initialement prévue de votre retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) d'une personne sur place au moment de l'événement, pour rester à votre chevet, à concurrence de **80 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant 4 nuits maximum.

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 votre charge.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Présence Hospitalisation".

RETOUR ANTICIPÉ

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison de l'hospitalisation grave et imprévue d'un membre de votre famille, survenu dans votre pays de domicile :

Nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique. Nous prenons également en charge, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif de lien de parenté certificat d'hospitalisation dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût de la prestation.

FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION (hors de votre pays de domicile)

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux prescrits par toute autorité médicale à l'étranger, ces frais doivent être consécutifs à une maladie, une blessure ou un accident survenu et constaté à l'étranger lors d'un déplacement garanti.

Lorsque des frais médicaux 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 absolue de **30 € TTC** par dossier, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

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 ci-dessous, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de refus de prise en charge émanant de l'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 d'origine. Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de : **75.000 € TTC** maximum par personne avec une franchise de **30 € TTC** dans tous les cas.

Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence de **160 € TTC** maximum par personne, sans application de franchise.

Frais ouvrant droit à prestation :

Les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie, les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger, les soins dentaires (urgence uniquement).

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à vous-même ou à toute personne agissant en votre nom dès lors que le bien-fondé de la demande est constaté,
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation,
- Vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services,
- Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.

La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (uniquement à l'étranger)

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 d'origine,
- 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 oeuvre de la présente prestation,
- à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 30 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
- à effectuer les remboursements à MUTUAIDE ASSISTANCE 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 la charge de MUTUAIDE ASSISTANCE, 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 communiquer à MUTUAIDE ASSISTANCE l'attestation de refus de 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 droit 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 refus de 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.

EN CAS DE DÉCÈS

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 d'origine. 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),
- Les frais de cercueil ou frais d'urne nécessaires au transport pour un montant maximum de 1500 €

Nous pouvons également organiser et prendre en charge :

FORMALITES DECES :

Si vous voyagez seul, nous prenons en charge le transport aller/retour en train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique d'un ayant droit depuis votre pays d'origine, si sa présence est requise par les autorités locales, ainsi que ses frais d'hébergement (hors frais de restauration) à hauteur de **80 € TTC** par nuit, et pendant 2 nuits maximum.

RETOUR ANTICIPE :

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison d'un de ces événements survenu dans votre pays de domicile :

- Décès d'un membre de votre famille dans votre pays de domicile,
- Décès de la personne en charge de la garde :
 - de votre enfant handicapé (mineur ou majeur) resté au domicile
 - de vos enfants mineurs

Nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, ainsi que les frais de taxi.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (justificatif de lien de parenté, certificat de décès) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût de la prestation.

Pour que cette prestation puisse être mise en oeuvre, la désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre voyage.

ASSISTANCE VOYAGE

INFORMATIONS PRATIQUES VOYAGE AVANT LE VOYAGE

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 ni médicales.

MUTUAIDE ASSISTANCE recherche les informations pratiques à caractère documentaire destinées à renseigner le bénéficiaire, notamment dans les domaines suivants :

- Les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- Les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (passeport, visas, etc.),
- Les conditions de vie locale (température, monnaie, climat, us et coutumes, nourriture, etc.),
- Les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.).

Les demandes de renseignements pourront nous être formulées 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.

Toutefois, nos prestations d'information ne pourront être fournies que du lundi au vendredi de 9 h à 21 h et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Nous nous engageons à apporter toute diligence afin de répondre à toute demande qui entre dans le cadre défini dans le présent contrat et dans les limites qu'il détermine.

Nous ne pouvons cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches que vous entreprendrez à partir des renseignements ou informations que nous vous aurons communiqués.

Les renseignements vous seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra vous être adressée.

PENDANT LE VOYAGE

ASSISTANCE DÉFENSE (uniquement à l'étranger)

Lors de votre séjour à l'étranger 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 de **10.000 € TTC**.

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 prenons en charge à concurrence de **3.000 € TTC** 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 couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine et ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

RETOUR ANTICIPE SUITE SINISTRE AU DOMICILE

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison d'une Inondation, d'un incendie, d'un cambriolage, d'une effraction ou d'une tentative d'effraction survenu(e) à votre domicile dans votre pays d'origine, rendant l'usage du domicile impropre à sa destination.

Sous réserve que ce dommage survienne lors d'un déplacement garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

Nous organisons et prenons en charge, si votre présence est nécessaire et si votre moyen de retour initialement prévu ne peut être utilisé, votre retour ou celui d'une autre personne désignée par vous et résidant dans votre pays d'origine, vers votre domicile sinistré, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, ainsi que les frais de taxi.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge. À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE (en mer et en montagne)

Nous prenons en charge, à hauteur de **3.000 € TTC** par personne et par événement, les frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.

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

SECOURS SUR PISTE

Vous êtes victime d'un accident de ski, sur pistes ouvertes et balisées :

Nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche sans limitation de montant. En aucun cas, nous ne serons tenus de l'organisation des secours.

Toutefois, pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'événement avant la fin du séjour, de la station même.

TRANSMISSION DE MESSAGES

Lors de votre déplacement garanti, 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.

PERTE, DESTRUCTION OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENT (uniquement à l'étranger)

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ont été perdus, détruits ou volés.

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

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 de **2.300 € TTC**, contre un chèque de garantie remis 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.

2 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

- ◆ *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 36^{ème} 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,*
- ◆ *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 séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine.*
- ◆ *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.*

3. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

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.

Lorsqu'un titre de transport est organisé et pris en charge en application des clauses de ce contrat, l'Assuré s'engage, soit à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport qu'il détient, soit à nous rembourser les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de son (ses) titre(s) de transport.

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.

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.

4. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements à l'Assuré ne peuvent être effectués par **MUTUAIDE ASSISTANCE** que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
8-14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE Cedex

III. Exclusions communes à toutes les 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 le Bénéficiaire/Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- ◆ L'utilisation d'engins de guerre, explosifs, d'armes et armes à feu,
- ◆ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire/Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- ◆ Le suicide et la tentative de suicide,
- ◆ Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie)
- ◆ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, attentats, actes de terrorisme, prise d'otage (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.
- ◆ Les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

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.

IV. CADRE JURIDIQUE

CALCUL DE L'INDEMNITÉ

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en référé. Chacun des cocontractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

FAUSSE DÉCLARATION

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

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive 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.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.71.59 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- ✓ Rapatriement médical
- ✓ Rapatriement des personnes accompagnantes
- ✓ Présence hospitalisation
- ✓ Accompagnement des enfants mineurs
- ✓ Prolongation de séjour
- ✓ Retour anticipé en cas d'hospitalisation
- ✓ Frais médicaux et d'hospitalisation (hors de votre pays de domicile)
- ✓ Rapatriement de corps
- ✓ Formalités décès
- ✓ Retour anticipé en cas de décès
- ✓ Informations pratiques avant le voyage
- ✓ Assistance défense (uniquement à l'étranger)
- ✓ Retour anticipé en cas de sinistre au domicile
- ✓ Frais de secours et de recherche (en mer et en montagne)
- ✓ Secours sur piste
- ✓ Transmission de messages
- ✓ Perte ou vol des moyens de paiement (uniquement à l'étranger)

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties de votre contrat (hors Responsabilité Civile Vie Privée), nous vous invitons à le faire connaître à ASSUR TRAVEL en écrivant à qualiteclients@assur-travel.fr pour les garanties Assurance listées ci-dessous :
- ✓ Annulation
 - ✓ Bagages
 - ✓ Interruption de séjour

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

MUTUAIDE
SERVICE ASSURANCE
TSA 20296
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

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

TOKIO MARINE HCC
6-8 BOULEVARD HAUSMANN - 75009 PARIS
Tél : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87
Ou reclamations@tmhcc.com

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 :

LE MÉDIATEUR DE LA FFSA
BP 290
75125 PARIS CEDEX 09

La Médiation de l'Assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

COLLECTE DE DONNÉES

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 d'assurance (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 des contrats et de ses garanties, à 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 d'assurance, 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 oeuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.
- Les données à caractère personnel 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 vos données à caractère personnel après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Il peut exercer ses droits en s'adressant au correspondant à la Protection des données - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE Cedex.

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
ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données –
MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14
Avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne.

Après en avoir fait la demande auprès de MUTUAIDE et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de porter plainte auprès de CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

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'événement 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 fautive 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).

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 du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des Assurances.

SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée 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, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du Bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

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 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Conformément au Code des Assurances (Article L. 112-4) il est précisé que la compagnie **TOKIO MARINE EUROPE S.A.** (Tokio Marine HCC en est le nom commercial) est contrôlée par le Commissariat aux Assurances situé au 7, boulevard Joseph II, L - 1840 Luxembourg, Grand Duché de Luxembourg

A LIRE ABSOLUMENT

SI VOUS AVEZ BESOIN DE SECOURS APPELEZ OU FAITES APPELER MUTUAIDE, 24 HEURES/24

Mutuaide
Assistance

8-14, avenue des Frères Lumière
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

- par téléphone de France : **01.55.98.71.59**
- par téléphone de l'étranger : **33.1.55.98.71.59** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : **01. 45.16.63.92**

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

- Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché : **4672**
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.

