



CONDITIONS GENERALES

CONTRAT MUTUAIDE N°6052 ASSISTANCE RAPATRIEMENT ET ASSURANCE

Multirisques : Annulation, Interruption de séjour, Interruption d'activités, Bagages, Responsabilité civile vie privée, Assistance.



Devoir d'information

Conformément à l'article A112-1 du Code des assurances, nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable et à nous l'adresser, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Nous sommes tenus de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

Définitions communes aux garanties Assurance et Assistance

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

NOUS, L'ASSUREUR : Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 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.

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

ACCIDENT : 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.

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.

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

ASSURE(S) : toutes les personnes inscrites à un voyage organisé ou vendu par le Souscripteur, ainsi que les organisateurs, les accompagnateurs, encadrants, moniteurs. **Pour la garantie Responsabilité civile, seules les personnes domiciliées fiscalement en France Continentale ou Département d'Outre-Mer bénéficient de la garantie.**

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

CONJOINT : l'époux ou l'épouse du Bénéficiaire, non séparé(e) de corps légalement, le concubin ou toute personne ayant signé un PACS avec le Bénéficiaire 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.

DÉPLACEMENTS GARANTIS : la durée du voyage et du séjour, depuis le départ du domicile jusqu'au retour au domicile ne peut excéder 90 jours.

DOMICILE : lieu de résidence habituelle du Bénéficiaire en France y compris la Corse, les DROM ou dans l'un des pays membres de l'Union Européenne, ainsi qu'en Suisse et en Polynésie. L'adresse fiscale est considérée comme l'adresse du domicile en cas de litige. Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, le domicile doit être situé en France Continentale ou Département D'Outre-Mer.

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

EPIDEMIE

Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

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

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

GUERRE 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 au Bénéficiaire 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, habilité 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.

MALADIE : toute altération de santé survenue pendant la période de validité de la garantie et constatée par une autorité médicale habilitée, pendant cette même période.

MALADIE ANTÉRIEURE : Toute atteinte temporaire ou définitive de l'intégrité physique du Bénéficiaire constatée par une autorité médicale compétente, antérieure à la souscription de la garantie et n'ayant pas fait l'objet : d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation au cours des 30 jours précédant la souscription de la garantie.

MALADIE GRAVE : toute altération de santé constatée par un docteur en médecine habilité impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.

MEMBRES DE LA FAMILLE : votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, frères, soeurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles.

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

PANDEMIE : 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.

RESPONSABILITÉ CIVILE : 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. **Sont toujours exclus du bénéfice de la garantie responsabilité civile, tout voyage (ou déplacement) à destination de, ou effectué dans, ou en traversant les pays suivants : Afghanistan, Libéria, Cuba ou Soudan.**

SINISTRE : réalisation d'un fait dommageable prévu et garanti par le contrat.

SOUSCRIPTEUR : L'agence de voyage ou le Tour opérateur qui a vendu le voyage à l'Assuré

UNION EUROPÉENNE : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lituanie, la Lettonie, le Luxembourg, Malte, les Pays- Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

DESRIPTIF DES GARANTIES ASSISTANCE

LES CONDITIONS GENERALES EN ASSISTANCE RAPATRIEMENT – FRAIS MEDICAUX (MONDE ENTIER)	
ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE	
Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels
Retour des membres de la famille assurés ou d'un accompagnant assuré	Billet retour
Présence d'un proche si hospitalisation de l'assuré de plus de 7 jours	Billet Aller/Retour et Frais d'hôtel 100 €/nuits, max 10 nuits
Accompagnement des enfants mineurs	Billet Aller/Retour
Prolongation de séjour à l'hôtel	Frais d'hôtel 100 €/nuits, max 10 nuits
Poursuite de séjour	Frais de transport
Retour et envoi d'un accompagnateur	Billet Aller/Retour
FRAIS MEDICAUX	
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger et avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	
USA, Canada, Asie, Australie	150 000 €/personne
Reste du Monde	80 000 €/personne
Franchise Frais médicaux	50 €/personne
Frais dentaires d'Urgence	150 €/personne
Maximum par évènement	400 000 €
ASSISTANCE EN CAS DE DECES	
Transport de corps	Frais réels
Frais de cercueil ou d'urne	2 500 €
Formalités décès	Billet Aller/Retour et Frais d'hôtel/restauration 200 €/max
ASSISTANCE VOYAGE	
<i>Pendant le voyage</i>	
Avance de la caution pénale à l'étranger	15 000 €
Honoraires d'avocat	13 000 €
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	5 000 € par personne et maximum 15 000 €/évènement
Transmission de messages	Frais d'envoi
Avance de fonds	1500 €/personne

Définitions spécifiques aux garanties d'Assistance Rapatriement :

Bénéficiaires : toutes les personnes inscrites à un voyage organisé par le Souscripteur, ainsi que les organisateurs, les accompagnateurs, encadrants, moniteurs.

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

Etranger

Tout pays en dehors de votre pays de domicile pendant un déplacement garanti.

Evénements garantis : Maladie, blessure, décès.

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 Bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

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

Nous prenons en charge : nous finançons la prestation.

Territorialité : monde entier.

1. Assistance aux personnes en cas de maladies ou de blessure

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de MUTUAIDE ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et éventuellement la famille de l'Assuré.

Rapatriement ou transport sanitaire

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.

Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée ne serait pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile de l'Assuré. Si l'hospitalisation n'a pu se faire dans un établissement proche du domicile, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge, lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, le transport de cet hôpital au domicile.

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

Retour des membres de de la famille ou d'un accompagnant assuré

Nous avons organisé votre rapatriement médical. 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** d'une personne qui vous accompagnait 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 1^{ère} classe ou d'avion classe tourisme et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

Présence Hospitalisation en cas d'hospitalisation de l'assuré depuis plus de 7 jours

En cas d'hospitalisation de l'assuré de plus de 7 jours, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties le séjour à l'hôtel d'une personne qui reste au chevet de l'Assuré hospitalisé, dont l'état ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend également en charge le retour en France métropolitaine de cette personne ou dans son pays de Domicile si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation doit dépasser sept jours, et si personne ne reste au chevet de l'Assuré, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais de transport Aller/Retour, au départ de la France métropolitaine (en train 1ère classe ou en avion classe économique) d'une personne désignée par l'Assuré. MUTUAIDE ASSISTANCE organise également le séjour à l'hôtel de cette personne à hauteur du montant indiqué au Tableau des garanties avec une prise en charge maximum de 10 nuits.

Accompagnement des enfants mineurs

Vous êtes malade ou blessé et dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec vous.

Pour les accompagner 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 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

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 séjour

Si l'état de l'assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement et que l'assuré ne peut pas revenir à la date initialement prévue, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet : maximum par nuit et par personne indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration, jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties. Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, La Compagnie organise et prend en charge son retour ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.

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 « Présence Hospitalisation ».

Poursuite du séjour

Vous n'êtes plus hospitalisé et les médecins locaux préconisent la poursuite de votre voyage.

Nous organisons et prenons en charge, sur validation de notre médecin conseil, vos frais de transports pour poursuivre le voyage que vous avez interrompu ainsi que ceux des membres de votre famille assurés ou de deux accompagnants assurés restés à votre chevet.

Nous organisons également et prenons en charge les frais de transport de votre accompagnateur pour poursuivre le voyage.

En aucun cas, le coût de la poursuite de séjour ne pourra excéder le coût d'un rapatriement au domicile.

Retour et envoi d'un accompagnateur

Si la mission professionnelle à l'Étranger de l'Assuré est interrompue suite à un rapatriement médical organisé par les soins de l'Assisteur ou une Hospitalisation supérieure à 3 jours, l'Assisteur organise et prend en charge le transport (avion classe économique ou train 1ère classe) d'un collaborateur de remplacement résidant en France métropolitaine, en Europe, DROM, Nouvelle Calédonie ou en Polynésie Française et désigné par l'employeur.

Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger.

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, à concurrence de la somme et franchise indiquées au Tableau des garanties, pour la durée du contrat, 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 indiquée au Tableau des garanties 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 au Tableau des garanties, 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 par zone indiquée au Tableau des garanties, déduction faite de la franchise.

Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties 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 soit une empreinte de votre carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance.

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.

Pour le cas où nous ferions l'avance des fonds à hauteur des montants exprimés ci-dessus, vous vous engagez à nous reverser les remboursements obtenus des organismes sociaux et de prévoyance dans un délai de 30 jours à compter du jour de l'avance.

2. ASSISTANCE EN CAS DE DECES

Transport 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),

FORMALITES DECES

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Tous les autres frais restent à la charge de la famille du défunt.

3. ASSISTANCE VOYAGE

Pendant le voyage

Avance de la caution pénale et paiement des honoraires d'avocat (uniquement à l'étranger)

Lors de votre séjour à l'étranger vous êtes passible de poursuites judiciaires, 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 prenons en charge à concurrence 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 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.

Frais de recherche et de secours en mer et en montagne

Nous prenons en charge, à hauteur du montant indiqué au Tableau des garanties, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de recherche et de secours en mer et en montagne 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

Transmission de messages

MUTUAIDE ASSISTANCE transmet les messages de caractère privé, destinés à l'Assuré lorsqu'il ne peut être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation ou laissés par lui à l'attention d'un membre de sa famille

Avance de fonds

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement 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, 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 du montant indiqué au Tableau des garanties, 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.

4. EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outre les exclusions générales, ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les états de convalescence qui ne sont pas les suites d'une maladie ou d'une blessure survenue pendant un déplacement garanti et/ou ayant entraîné votre rapatriement médical à votre domicile,
 - les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
 - Les maladies chroniques et l'invalidité ou infirmité préexistante,
 - L'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, ainsi que l'abus d'alcool,
 - Le suicide ou la tentative de suicide, toute mutilation volontaire du Bénéficiaire.
 - Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
 - Les frais engagés sans notre accord,
 - Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile du Bénéficiaire,
- Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la trente-sixième semaine de grossesse ;**
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
 - Les conséquences d'actes dolosifs, l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
 - Toute mutilation volontaire du Bénéficiaire,
 - Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage,
 - Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
 - Les frais de cure thermique, traitement esthétique, vaccination et les frais en découlant,

- Les séjours en maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant,
- Les hospitalisations prévues,
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation ou hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les frais de prothèse (optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle),
- 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, sauf stipulation contraire dans la garantie.

5. LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES DE L'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 événements survenus après le 90ème jour du déplacement,
- Les frais de douane, de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- 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,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- 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 ou aérien,
- Les conséquences des événements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- 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'absence d'aléa,
- L'utilisation par le Bénéficiaire 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 du Bénéficiaire conformément à l'article L. 113-1 du Code des Assurances,
- Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- Les frais de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,
- Les recherches de personnes dans le désert et les frais s'y rapportant,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- 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 vous,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,

- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitant, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, 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 engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie.

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut 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.

Règles de fonctionnement de l'Assistance

Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en oeuvre des prestations d'assistance.

Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement par l'Assuré (ou toute personne agissant en son nom) par tous les moyens.

Téléphone : **01 48 82 62 80**

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 au Bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le Bénéficiaire 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, le Bénéficiaire 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 du Bénéficiaire 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.

Conditions de remboursement en Assistance

Les remboursements au Bénéficiaire 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

126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 NOISY-LE-GRAND CEDEX

Le Bénéficiaire ou le souscripteur doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en oeuvre des prestations.

DESCRIPTIF DES GARANTIES ASSURANCE

LES CONDITIONS GENERALES EN ANNULATION, BAGAGES, INTERRUPTION DE SEJOUR OU D'ACTIVITES, RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

DESCRIPTION DES GARANTIES ASSURANCE (en fonction de la formule choisie)		
ANNULATION DE VOYAGE	Plafonds : Maximum 6 000 €/personne et 30 000 €/dossier Vols secs : 1 500 €/personne et 7 500 €/dossier	Franchise
Maladie grave, Accident, Décès	✓	Néant
Dommages matériels ou vol dans la résidence de l'assuré ou dans ses locaux professionnels dans les 48 heures précédant le départ	✓	
Dommages matériels au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ	✓	
Convocation devant un tribunal en tant que juré d'assises, témoin, expert, ou en vue de l'adoption d'un enfant	✓	
Convocation impérative	✓	
Licenciement économique d'un des parents de l'assuré	✓	
Vol des papiers du bénéficiaire, indispensables au voyage dans les 48 heures précédant le départ	✓	
BAGAGES (Détérioration, perte et vol)	Maximum 450 €/personne et 2 250 €/événement	Franchise
Dont objets de valeur	250 €/personne	75 €/sinistre
INTERRUPTION DE SEJOUR	Maximum 6 000 €/personne et 30 000 €/dossier	Franchise
Remboursement des prestations terrestres non utilisées	✓	Néant

STAGE PLUS – INTERRUPTION D’ACTIVITES	Maximum 100 €/personne	Franchise
Remboursement forfaitaire de 25% du montant de l’activité annulée	✓	Néant
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE (Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs)	Maximum 4 500 000 €/sinistre	Franchise
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs	Maximum 46 000 €	75 €/sinistre

QUELQUES CONSEILS

- ✓ Le délai maximum autorisé par l’assureur, entre la date du sinistre et la date d’annulation, est de 5 jours.
- ✓ N’oubliez pas d’annuler auprès de votre agence de voyage et auprès de l’Assureur, dès l’apparition des premiers symptômes en cas de maladie 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 le transporteur 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.

1. ANNULATION DE VOYAGE

Pour l’application de la présente garantie, on entend par :

Frais d’annulation le montant des frais contractuellement dus au Voyageur par son client et figurant aux conditions particulières de vente du Voyageur approuvées par le client lors de la signature de son bulletin d’inscription au voyage.

1.1. PRISE D’EFFET DE LA GARANTIE

La présente garantie prend effet dès que le Bénéficiaire souscrit le contrat d’assurance.

Elle expire au moment du départ c’est-à-dire dès l’arrivée du Bénéficiaire au point de rendez-vous fixé par le Voyageur, ou, en cas d’utilisation d’un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu de séjour.

1.2. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie prévoit le **remboursement des Frais d’annulation**, dans la limite des montants prévus au “TABLEAU DES GARANTIES”, restés à la charge du Bénéficiaire et facturés par le Voyageur en application des conditions particulières de vente, **déduction des frais de visa, des frais de dossier et de la prime d’assurance, si le Bénéficiaire ne peut partir pour une des raisons suivantes :**

- **Maladie grave, accident grave ou décès** (y compris aggravation ou rechute d’une maladie préexistante ou chronique) :
 - de l’assuré,
 - d’un membre de sa famille au second degré
 - des personnes voyageant avec l’assuré (maximum 4 y compris l’assuré), sans lien de parenté, pour autant qu’elle figure sur le même bulletin d’inscription

Si la personne qui était inscrite au même voyage que l’assuré, qui devait voyager avec lui et qui était assurée par le même contrat d’assurance, désire annuler, nous prendrons en charge ses frais d’annulation. La garantie ne fonctionne que si le motif d’annulation est garanti par le contrat d’assurance et que la souscription de l’assurance

ait été effectuée par tous les participants.

Attention, si, l'assuré reste seul pour voyager, et se voit majorer du tarif chambre individuelle, ce surcoût sera pris en charge par l'assureur dans la limite du montant des indemnités qui auraient été versées en cas d'annulation. La garantie ne fonctionne que si le motif d'annulation est garanti par le contrat d'assurance et que la souscription de l'assurance ait été effectuée par tous les participants.

La garantie annulation intervient également en cas de décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré.

La maladie, l'accident ou leur aggravation devra être survenu après la date d'inscription au voyage.

En cas d'accident 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.

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

L'annulation pour le décès d'un proche parent, jusqu'au 2ème degré, ne sera prise en compte que si le décès a lieu dans le mois précédant le départ.

De plus, nous n'interviendrons jamais si la personne qui motive l'annulation était hospitalisée au moment de l'inscription au voyage et que son annulation est en rapport direct avec cette hospitalisation.

Nous garantissons aussi les frais d'annulation pour les évènements suivants :

- **Les maladies psychiques, nerveuses ou mentales**, entraînant une hospitalisation de plus de 3 jours,
- **Dommages matériels ou vol dans la résidence** de l'assuré ou dans ses locaux professionnels dans les 48 heures précédant le départ en voyage
- **Dommages matériels au véhicule** de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur le lieu de convocation ou sur le lieu de séjour
- **Convocation à caractère impératif**, imprévisible et non reportable par une administration 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,
- **Licenciement économique** d'un des parents de l'Assuré à condition que la procédure ne soit pas engagée le jour de l'inscription au voyage
- **Le vol**, dans les 48 heures précédant votre départ, **de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) indispensables aux 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.

Le montant des franchises et des plafonds sont mentionnées dans le tableau des garanties.

1.3. LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE ANNULATION DE VOYAGE

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

Outre les exclusions générales, ne sont pas garantis :

- **Tout évènement non listé dans la liste des évènements garantis**
- **L'obligation d'ordre professionnel** (sauf en cas de licenciement économique, mutation professionnelle, suppression ou refus de congés)
- **La fécondation in vitro, sa préparation, son traitement et ses conséquences,**
- **Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme,**
- **L'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente,**
- **Les maladies psychiques, mentales ou nerveuses qui n'entraînent pas d'hospitalisation supérieure à 4 jours,**

- Ne sont jamais garanties, les annulations consécutives à une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'un début, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation, dans le mois précédant l'inscription au voyage,
- Les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour, sauf si l'assuré dispose à l'inscription d'un certificat médical confirmant que son état est stable et qu'il est apte à voyager,
- L'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat,
- Les traitements esthétiques, une cure,
- Tous les actes intentionnels à l'origine de l'annulation, le suicide, la tentative de suicide, l'automutilation,
- Tout motif qui mène à l'annulation et qui était connu au moment de l'inscription au voyage,
- Les épidémies, la pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles visées par la loi 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée,
- Le fait que l'Assuré soit déclaré « cas contact »
- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, émeutes, tout effet d'une source de radioactivité,
- Les accidents résultant de la désintégration du noyau atomique ou occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques ou tout autre cataclysme,
- La contre-indication du vol aérien,
- Un oubli de vaccination,
- L'absence d'aléa,
- La non-présentation des documents indispensables au voyage, tels que passeport*(*sauf en cas de vol), visa, titres de transport, carnet de vaccination, test PCR ou autre test
- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur qu'elle qu'en soit la cause,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage,
- La défaillance financière, la responsabilité du voyageur ou du transporteur,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- L'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, à l'organisation matérielle ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination
- Le fait que la destination géographique du voyage soit déconseillée.
- Les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation,
- Les pannes mécaniques survenues au véhicule de l'assuré.
- Un acte de négligence de votre part.

1.4. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants droit sont tenus d'avertir l'agence de voyages et l'assureur, dans un délai de 5 jours ouvrés, à compter de la survenance de l'évènement.

En cas d'annulation pour raison médicale, l'impossibilité de voyager est constatée par toute autorité médicale compétente qui établit un certificat de contre-indication à voyager. A compter de cette date, l'assuré dispose de 5 jours pour effectuer sa déclaration.

Si l'assuré annule tardivement, la Compagnie ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement générateur du sinistre.

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, indiquant la formule d'assurance souscrite.
- 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, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de la Compagnie ou prendre toute disposition pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé votre annulation, soit libéré du secret médical.
- Le certificat de décès post mortem, en cas d'annulation pour ce motif.
- 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.).
- Tout autre document que l'assureur juge nécessaire pour instruire du dossier.

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

En cas d'accident 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.

2. BAGAGES

Définitions

- **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.
- **Objets de valeur** : les bijoux, objets façonnés avec du matériel précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, matériels photographiques, cinématographiques, d'enregistrement ou de production de son ou d'image ainsi que leurs accessoires.
- **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.

2.1. OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs.

Les objets sont garantis contre la destruction, la disparition ou la détérioration résultant d'un vol, d'un incendie, d'une perte ou d'un endommagement pendant le transport.

Les objets de valeur tels que téléphones portables et ordinateurs portables, bijoux, perles fines, pierres précieuses, fourrures, montres, appareils photographiques, cinématographiques, radiophoniques,

d'enregistrement ou de reproduction ne sont indemnisés qu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties uniquement en cas de vol et seulement lorsqu'ils sont portés, utilisés, remis en consigne ou à un transporteur contre-récépissé.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos 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.

En cas de détérioration ou de vol, les **objets acquis pendant le séjour** sont indemnisés sur justificatifs d'achat, à hauteur du montant fixé au Tableau des garanties.

Lorsque la perte, le vol ou la destruction totale ou partielle des bagages de l'Assuré, ressort de la responsabilité civile d'une entreprise de transport auprès de laquelle ils ont été dûment enregistrés, la garantie de l'Assureur intervient après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur sans pouvoir dépasser les montants maximums indiqués au Tableau des garanties.

Dans tous les cas, l'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté et ne peut pas excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.

Suivant les termes de l'article L.121-1 al.1 du code des Assurances, « l'indemnité due par l'Assureur ç l'Assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre ». L'indemnité versée par l'Assureur ne peut en aucun cas devenir source d'enrichissement pour l'Assuré. La première année suivant l'achat, la valeur de remboursement est calculée à concurrence de 75% du prix de la valeur d'achat. Dès la seconde année suivant l'achat, la valeur est réduite de 10% par an.

2.2. EXCLUSIONS SPECIFIQUES BAGAGES

Outre les exclusions générales, ne sont pas garantis :

- Les dommages ou avaries provenant d'un vice propre de la chose assurée, de l'usure ou de la vétusté ou dus aux influences atmosphériques (soleil, pluie, etc.) lorsque les bagages sont sous votre garde,
- Tous les dégâts d'ordre mécanique, électrique ou électronique qui entraînent le non-fonctionnement ou le dérèglement de tout appareil ou accessoire,
- Les espèces, cartes de crédit, cartes magnétiques ou à mémoire, billets de transport, les papiers d'identité, les titres de toute nature, les marchandises, les documents enregistrés sur bandes ou films, les CD, les DVD, les instruments de musique, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections, les échantillons, les clés, les jeux, , les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, lentilles de contact, les médicaments, le matériel de sport, les prothèses et appareillages de toute nature, le maquillage, les denrées alimentaires, les alcools, les briquets et stylos, les produits de beauté, les parfums,
- Les dommages causés aux objets fragiles,
- Les dommages causés par le transport de liquides, marchandises ou substances explosives, incendiaires ou corrosives telles que phosphore, essence, colorants, vernis, produits décapants ou résultant de l'influence de la température ou de la lumière,
- Les saisies, confiscations ou mises sous séquestre par la Douane ou par Autorité de Police,
- Les rayures d'objectifs,
- Les griffures ou égratignures survenant aux bagages pendant le transport,
- Les vols ou destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire,
- Les vols de toute nature ou destructions en camping, ou dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques,

- La perte ou le vol des bagages de l'assuré, consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire, le fait de laisser ses bagages dans un lieu ouvert au public sans surveillance
- Le vol des bagages se trouvant dans un véhicule
- Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou à un hôtelier,
- Les dommages ou vols dont l'origine est une faute intentionnelle de l'assuré, des membres de sa famille ou des personnes l'accompagnant,
- Les accidents occasionnés par la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes, les mouvements populaires, un attentat,
- Les accidents résultant de l'explosion d'un engin ou partie d'engin destiné à exploser par suite de transmutation du noyau de l'atome.

2.3. 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 cinq jours (48 heures en cas de vol) à partir du jour où ils en ont eu connaissance sauf cas fortuit ou de force majeure. Le dépôt de plainte, dans ce cas, doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur.

Justificatifs à fournir à l'assureur

- 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
- 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

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.

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.

Vous serez indemnisé sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

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 devront faire l'objet d'un constat et d'un procès-verbal établi par l'entreprise de transport avant d'être accepté 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.

En outre, en cas de vol commis dans un véhicule automobile, un constat des effractions relevées sera établi par les autorités de police ou le représentant de l'Assureur

Toutes preuves à l'appui de la réclamation pourront être exigées (existence et valeur des objets et importance du préjudice) ainsi qu'un inventaire des objets mentionnant leur valeur.

Si les objets perdus ou volés sont récupérés en tout ou partie avant le paiement de l'indemnité, l'Assuré devra en reprendre possession et l'Assureur ne sera tenu qu'au paiement des pertes définitives et éventuellement des détériorations subies. Si les objets sont récupérés après paiement de l'indemnité, l'Assuré aura la faculté d'en reprendre possession moyennant remboursement de l'indemnité sous déduction des détériorations éventuellement subies à condition d'en faire la demande dans le délai d'un mois à dater du jour où il aura été avisé de la récupération. Dans les deux cas, l'Assuré aura droit au remboursement par l'assureur, des frais qu'il aura raisonnablement engagés en vue de la récupération desdits objets.

Le plafond des garanties et les franchises sont indiqués dans le tableau des garanties.

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

Vous devez en aviser ASSUR TRAVEL, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels ; 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.

3. INDEMNITE D'INTERRUPTION DE SEJOUR

3.1. OBJET DE LA GARANTIE

Si l'Assuré doit interrompre son voyage pour l'un des motifs suivants :

- ✓ Rapatriement médical de l'Assuré ou celui d'un membre de sa famille ou de son compagnon de voyage,
- ✓ Retour anticipé de l'Assuré par suite de maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de la Compagnie d'Assistance) ou décès d'un membre de sa famille

Dans ce cas est remboursée, au prorata temporis, la partie du séjour non effectuée.

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

L'indemnité ne pourra en aucun cas excéder le montant de son voyage selon le montant fixé aux Conditions Particulières.

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

Le plafond des garanties et la franchise sont indiqués dans le tableau des garanties

3.2. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE INTERRUPTION DE SEJOUR

Outre les exclusions générales, ne sont pas garantis :

- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, attentats émeutes, tout effet d'une source de radioactivité,
- Les interruptions de séjour ayant pour origine un évènement connu au moment du départ du voyage.

- La billetterie de transport,
- Les interruptions de séjour ayant pour origine un événement connu avant le départ du voyage
- L'hospitalisation de l'assuré
- La mise en quarantaine de l'Assuré

3.3. 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 rapatriement ou du retour anticipé et son motif.
- Tout autre document que l'Assureur juge utile.

4. Stage Plus – frais d'interruption d'activités

4.1. OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque vous, ou un membre de votre famille assuré, êtes malade et que vous ne pouvez effectuer une prestation terrestre temporaire (excursions, visites, etc.) pour un motif médical ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre hospitalisation, nous intervenons dans la limite du montant fixé au Tableau de Garanties, dans la mesure où elles apparaissent sur votre facture de voyage initiale.

4.2. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE INTERRUPTION D'ACTIVITES

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 d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place),
- Les interruptions d'activités dont l'événement générateur était connu avant le départ du voyage.

4.3. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de ASSUR TRAVEL 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. Vous devrez nous adresser 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, vous devrez vous fournir :

- 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,
- 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.

5. Responsabilité Civile Vie Privée

5.1. DEFINITIONS

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 du Bénéficiaire doit être situé en France Continentale ou Département d'Outre-Mer.

Dommmage corporel

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

Dommmage matériel

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

Dommmage 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 du Bénéficiaire 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 au Bénéficiaire 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 du Bénéficiaire, 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 le Bénéficiaire.

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.

5.2. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit le Bénéficiaire 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.

5.3. DÉFENSE

L'Assureur assume la défense du Bénéficiaire dans les conditions visées ci-dessous :

En cas d'action mettant en cause une responsabilité relevant des garanties du contrat, l'Assureur défend le Bénéficiaire 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 du Bénéficiaire en ce qui concerne les intérêts civils. Il a la faculté d'exercer les voies de recours lorsque l'intérêt pénal du Bénéficiaire n'est pas ou n'est plus en cause (avec l'accord du Bénéficiaire dans le cas contraire). La prise de direction de la défense du Bénéficiaire 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.

5.4. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE

Sont exclus :

- Les conséquences de la faute intentionnelle du Bénéficiaire.
- 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 du Bénéficiaire 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 au Bénéficiaire.
- 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 le Bénéficiaire, 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 le Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire responsable a la garde, l'usage ou le dépôt.
- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont le Bénéficiaire a la propriété, la garde ou l'usage.
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont le Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire 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 directes ou indirectes d'épidémies et/ou pandémies de maladies d'origine virale et/ou bactérienne reconnues par les autorités françaises en stade 2 ou 3 et/ou par toutes autorités internationales et/ou listées et/ou reconnues en phase 4 par l'OMS ou faisant l'objet d'une déclaration d'urgence de santé publique de portée internationale, présentant un taux de contagion et de létalité entraînant des politiques de santé publique impliquant des mesures locales et/ou nationales et/ou internationales contraignantes et restrictives en termes de circulation des populations et de traitement sanitaire.

Sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout voyage (ou déplacement) à destination de, ou effectué dans, ou en traversant les pays suivants : Afghanistan, Libéria, Cuba ou Soudan,

- Les conséquences directes ou indirectes des maladies suivantes :
Grippe résultant de virus aviaire, porcine et plus généralement zoonotique

Pneumopathie atypique

Maladie/Infection par un virus appartenant à la famille des coronavirus

Maladie à virus Zika

Maladie à virus Ebola - Infections listées par le Comité d'Urgence (dénommé Emergency Committee of the International Health Regulations) du Règlement Sanitaire International (RSI) et faisant l'objet de préconisations et/ ou d'alertes.

- 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.

5.5. PÉRIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre le Bénéficiaire 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).

5.6. 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.

5.7. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à :

MUTUAIDE - SERVICE ASSURANCE
126, rue de la Piazza - CS 20010
93196 Noisy-le-Grand Cedex

Les exclusions générales à toutes les garanties

Assurance et 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 le Bénéficiaire/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,
- 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, sauf stipulation contraire dans la garantie
- L'utilisation par le Bénéficiaire/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 du Bénéficiaire/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.
- Le défaut ou l'excès d'enneigement
- Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle,
- La conduite de tout véhicule si vous ne possédez pas le permis, la licence ou le certificat correspondant,
- Sont toujours exclus du bénéfice des garanties contractuelles tout Assuré ou Bénéficiaire figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, membres d'organisation terroriste, trafiquants de stupéfiants, ou impliqués en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.
- L'absence d'aléa

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.

Dispositions Communes à toutes les garanties Assurance et Assistance

Les assurances doivent être souscrites le jour même de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans les conditions d'annulation de votre contrat de voyage.

La prime d'assurance, même en cas de non-réalisation du séjour, n'est jamais remboursable, sauf en cas d'annulation du fait du Tour opérateur pour cause de manque de participants.

Seules les présentes conditions contractuelles sont applicables en cas de sinistre ou de litiges entre les parties.

PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Sous réserve du paiement préalable de la prime correspondante, les garanties prennent effet le jour du départ et expirent le jour du retour pour la durée indiquée sur vos Conditions Particulières, sans pouvoir excéder 90 jours.

Pour la garantie "annulation", la couverture prend effet au moment de l'inscription au voyage et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance des locaux prévus.

SUBROGATION

Conformément à l'Article L 121-12 du Code des Assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions du Bénéficiaire, à concurrence du montant des Indemnités réglées.

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 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 Bénéficiaire 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 au Bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par le Bénéficiaire à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

DÉCLARATION DU RISQUE

Conformément à la loi, le présent contrat est établi d'après les déclarations du Bénéficiaire. Il doit en conséquence répondre aux questions posées par, qui sont de nature à lui faire apprécier les risques qu'il prend à sa charge.

SANCTIONS EN CAS DE 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 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.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1.. **En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en oeuvre des garanties d'assurance 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

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

MUTUAIDE
Service Assurance
126, rue de la Piazza
CS 20010 - 93196 Noisy-le-Grand 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 difficulté sur la mise en oeuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée**, le Souscripteur ou le Bénéficiaire peut adresser sa réclamation à :

**TOKIO MARINE HCC
36, rue de Châteaudun 75009 Paris
Tel : 01 53 29 30 00
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 au Bénéficiaire 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 :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

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

3. **En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en oeuvre des garanties d'assistance de votre contrat**, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.45 16 65 59 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr

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

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

DROIT ET LANGUES APPLICABLES

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

DÉCLARATION DES AUTRES ASSURANCES

Si le Souscripteur souscrit, au cours la même période d'assurance du présent contrat un ou plusieurs autres contrats d'assurance pour des risques identiques, le Souscripteur doit le déclarer à l'Assureur, sous peine des sanctions prévues par le Code des Assurances, à savoir, la nullité du contrat ou une réduction des indemnités.

DEMANDE D'INFORMATION

Il est convenu qu'à tout moment, l'Assureur se réserve le droit de demander au Souscripteur toute information permettant d'apprécier sa juste valeur, l'évolution du risque lié au contrat.

CHANGEMENT DE SITUATION

Il appartient au Bénéficiaire d'informer l'Assureur dans les 15 jours qui suivent la date à laquelle il en a eu connaissance, tout changement affectant au moins un des éléments figurant aux Conditions Particulières. Aggravation du risque : Si le changement constitue une aggravation du risque, L'Assureur peut soit dénoncer le contrat, soit proposer au Bénéficiaire un nouveau tarif. Dans ce dernier cas, si le Bénéficiaire ne donne pas

suite à cette proposition ou s'il refuse expressément ce nouveau tarif, dans le délai de 30 jours à compter de la proposition,

L'Assureur peut résilier le contrat au terme de ce délai. La résiliation prend effet 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours.

Diminution du risque : Si le changement constitue une diminution du risque, l'Assureur informe le Bénéficiaire dans les 30 jours de la réduction de la prime. Si à l'issue de ce délai de 30 jours, l'Assureur n'a pas informé le Bénéficiaire ou si la prime n'a pas été réduite, le Souscripteur peut résilier le contrat.

REMISE DE LA NOTICE D'INFORMATION

Conformément à l'article L.141-4 du Code des Assurances, le Souscripteur s'engage à remettre à tout Bénéficiaire du présent contrat, la notice d'information rédigée à cet effet.

ASSURANCES MULTIPLES

En aucun cas, un Bénéficiaire ne peut être couvert par plus d'une adhésion au présent contrat même si celui-ci a réglé plusieurs fois des cotisations. Si cela était, l'Assureur est limité en tout état de cause aux garanties et plafonds de garanties correspondant à une adhésion au présent contrat.

COLLECTE DE DONNÉES

L'Assuré/Le Bénéficiaire 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 délégués, 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.

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 126 rue de la Piazza, 93196 Noisy-le-Grand Cedex.**

Après en avoir fait la demande auprès de MUTUAIDE et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés) à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

Important pour les prestations Assistance

Il est impératif de contacter le service d'assistance avant toute consultation médicale ou hospitalisation. Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Les prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par l'assistant ne donneront droit à aucun remboursement.

En cas d'urgence, il est impératif de contacter en premier les services locaux de secours d'urgences pour tout problème relevant de leurs compétences.

Vous avez besoin d'assistance ?



MUTUAIDE ASSISTANCE
126, rue de la Piazza
CS 20010
93196 Noisy-le-Grand Cedex
7 j / 7 – 24 h / 24

Téléphone : depuis la France : **01 48 82 62 80**
depuis l'étranger : **00 33 (0)1 48 82 62 80**
• Télécopie : depuis la France : **01 45 16 63 92**
• Email : **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. **SEUL L'APPEL**

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

Important pour les garanties Assurances

L'assuré ou ses ayants droit sont tenus d'avertir l'agence de voyages et l'Assureur, dans un déla de 5 jours ouvrés dès la survenance de l'évènement. 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.

En cas d'annulation pour raison médicale, l'impossibilité de voyager est constatée par toute autorité médicale compétente qui établit un certificat de contre-indication à voyager. A compter de cette date, l'assuré dispose de 5 jours ouvrés pour effectuer sa déclaration.

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur pour toutes les garanties Assurance (Annulation, Retard d'avion, Responsabilité Civile Vie Privée, Interruption de séjour) et à son agent de voyages en cas d'annulation seulement dans les cinq (5) jours ouvrés à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure et dans les deux (2) jours ouvrés pour la garantie Bagages en cas de vol.

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

N'OUBLIEZ PAS D'ANNULER DES LES PREMIERS SYMPTOMES !

Coordonnés pour déclarer un sinistre Annulation, Bagages, Interruption de séjour ou d'activités :



assur-travel

99 rue Parmentier

Zone d'activité Actiburo

59650 Villeneuve d'Ascq

☎ 03 20 30 74 12

✉ contact.gestion@assur-travel.fr