

Mutuaide  
Assistance

UNE SOCIÉTÉ  
DU GROUPE



Groupama

 **altai**  
*Costa Rica*

**CONTRAT N° 5007  
MULTIRISQUE**

## **Dispositions Générales d'Assistance et d'Assurance Contrat n° 5007**

- **Annulation « spécial voyages à thème »**
- **Garantie des prix**
- **Départ Manqué**
- **Retard de vol, train et bateau**
- **Départ impossible**
- **Bagages**
- **Assistance rapatriement**
- **Frais d'interruption de séjour**
- **Frais d'interruption d'activité**
- **Retour impossible**



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

## MERCI DE CONTACTER :

### POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SÉJOUR

Mutuaide  
Assistance

UNE SOCIÉTÉ  
DU GROUPE



Groupama

Plateau d'assistance  
7J/7 – 24H/24

Tél : 01 55 98 87 87  
ou 33 1 55 98 87 87  
(depuis l'étranger)

Mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

Numéro de contrat à rappeler :  
Contrat n° 5007

### POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE (Annulation, Garantie des prix, Bagage, Interruption de séjour, etc.)



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

Du lundi au jeudi de 14h à 18h  
et le vendredi de 14h à 17h

Tél : 05 34 45 31 51  
Fax : 05 61 12 23 08

Mail : [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)

Numéro de contrat à rappeler :  
Contrat n° 5007

## PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION DE VOYAGES	Le jour de la souscription	Le jour du départ (lieu de convocation à l'aller)
AUTRES GARANTIES D'ASSURANCE ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Le jour du départ au présent contrat. (lieu de convocation à l'aller)	Le jour du retour du voyage (lieu de dispersion du groupe)  ATTENTION, dans tous les cas, nos garanties cesseront automatiquement 90 jours après le jour du départ.

## DISPOSITIONS GENERALES

### QUELQUES CONSEILS

#### AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace économique européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.). Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et ordonnances et transportez-les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages. En effet, certains pays (États-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

#### SUR PLACE

- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

#### ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat.  
Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.



GARANTIES ASSISTANCE	Montant Garanti	Franchise
<b>Assistance en cas de maladie, accident</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport/rapatriement</li> <li>• Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré</li> <li>• Présence hospitalisation</li> <li>• Poursuite du séjour dans le cadre d'un circuit</li> <li>• Prolongation de séjour (assuré et un accompagnant)</li> <li>• Accompagnement des enfants de moins de 18 ans</li> <li>• Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, de la garde d'enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile ou du remplaçant professionnel</li> <li>• Avance des frais d'hospitalisation et remboursement des frais médicaux à l'étranger, y compris les frais de caisson hyperbare en structure privée ou publique : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Europe et pays méditerranéens</li> <li>- Reste du monde</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels Billet retour  Billet AR et 100 € / nuit (max 10 nuits) 500 € 100 € / nuit (max 10 nuits) Biller AR ou hôtesse Billet retour  80 000 € / personne 150 000 € / personne	50 € / pers
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urgence dentaire</li> </ul>	250 €	50 € / pers
<b>Assistance en cas de décès</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport de corps</li> <li>• Frais de cercueil ou d'urne</li> <li>• Retour d'un accompagnant assuré</li> <li>• Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille, de la garde d'enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile ou du remplaçant professionnel</li> <li>• Reconnaissance du corps et formalités décès</li> </ul>	Frais réels 2 300 € Biller retour Billet retour  Billet AR + 100 € / nuit (Maxi 2 nuits)	
<b>Assistance Voyages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations voyage (avant et pendant le séjour)</li> <li>• Avance de la caution pénale à l'étranger</li> <li>• Prise en charge honoraires d'avocat à l'étranger</li> <li>• Retour anticipé en cas de sinistre au domicile</li> <li>• Retour anticipé en cas d'attentat</li> <li>• Retour anticipé en cas de catastrophe naturelle</li> <li>• Frais de recherche et de secours en mer et en montagne</li> <li>• Transmission de messages urgents (depuis l'étranger uniquement)</li> <li>• Envoi de médicaments</li> <li>• Assistance vol, perte ou destruction des papiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations sur les démarches</li> <li>- Assistance en cas de vol ou perte de vos titres de transport</li> </ul> </li> <li>• Avance de fonds</li> </ul>	15 000 € 13 000 € Billet Retour Billet Retour Billet Retour 15 245 €  Frais d'envoi Organisation Organisation  1 500 €	

## GENERALITES

### 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance et d'assistance conclu entre MUTUAIDE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les obligations réciproques de MUTUAIDE ASSISTANCE et des Assurés définis ci-dessous. Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

### 2. DÉFINITIONS

#### • ASSURÉ

Sont considérées comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur et ayant souscrit le présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, dans la principauté de Monaco ou en COM, DROM, POM.

- **ASSUREUR** : Les garanties d'assurances et les prestations assistance définies dans le présent contrat sont garanties et mises en œuvre par MUTUAIDE ASSISTANCE.
- **ACCIDENT** : tout événement soudain, imprévu et/ou extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.
- **ACCIDENT (DE LA PERSONNE)** : Un événement soudain et fortuit atteignant l'Assuré, non intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.
- **ACCIDENT GRAVE** : toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.
- **ANNULATION** : La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie et qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».
- **ATTENTAT** : On entend par Attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet Attentat devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères et européennes français.
- **AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré.
- **BAGAGE** : les sacs de voyages, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez sur vous.
- **CATASTROPHE NATURELLE** : On entend par Catastrophe naturelle un phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- **COM** : St Pierre et Miquelon, St Martin et St Barthélemy.

• **COURTIER /INTERMEDIAIRE** : On entend par Courtier/ Intermédiaire, le cabinet de courtage ASSURINCO situé 122 bis Quai de Tounis, BP 90932, 31009 Toulouse Cedex et agissant pour le compte du souscripteur dans les relations avec MUTUAIDE.

• **DESTINATIONS LOINTAINES** : Sont considérées comme «destinations lointaines» les pays suivants : Afrique du Sud, Argentine, Bali, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Costa Rica, Cuba, États-Unis, Guadeloupe, Inde, Kenya, Madagascar, Martinique, Maurice, Mexique, République Dominicaine, Réunion, Tanzanie, Thaïlande, Vietnam et Zanzibar.

• **DOMICILE** : On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

• **DROM** : la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte.

#### • **ÉTRANGER**

Le terme Étranger signifie le monde entier à l'exception de votre Pays de domicile et des pays exclus.

#### • **EUROPE**

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

#### • **ÉVÈNEMENT**

Tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

• **FRANCE METROPOLITAINE** : on entend France, Corse, Principauté de Monaco.

• **FRANCHISE** : partie de l'indemnité restant à votre charge.

• **HOSPITALISATION** : Toute admission d'un Assuré dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à un Accident ou à une Maladie et comportant au moins une nuit.

• **IMMOBILISATION** : Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile ou sur place. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon l'Assuré concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

• **LONG COURRIER** : Tous pays hors des pays listés en Moyen-Courrier.

• **MALADIE** : État pathologique dûment constaté par une autorité médicale compétente.

• **MALADIE GRAVE** : État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

• **MEMBRE DE LA FAMILLE** : Par Membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou le concubin notoire vivant sous le même toit, l'(les) enfant(s) légitime(s), naturel(s) ou adopté(s) de l'Assuré, le père et la mère, les frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, les grands-parents, les beaux-parents (à savoir les parents du conjoint de l'Assuré), les petits-enfants, le tuteur légal, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles, les oncles et tantes, les neveux et nièces.

• **MOYEN COURRIER** : Sont considérés comme des destinations « Moyen-Courrier » les pays suivants : Albanie, Algérie, Andorre, Allemagne, Autriche, Belgique, Belarus, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Cap Vert, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne + Îles, Égypte, Estonie, Finlande, France, Grèce + Îles, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie + Îles, Jordanie, Lettonie, Liban, Libye, Liechtenstein, Luxembourg, Lituanie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, République Slovaque, Roumanie, Royaume Uni, Russie, Sénégal, Slovaquie, Suède, Suisse, Syrie, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican et Yougoslavie.

• **PAYS D'ORIGINE** : est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

• **PAYS MÉDITERRANÉENS** : Bosnie Herzégovine, Monténégro, Albanie, Turquie, Syrie, Liban, Israël, Palestine, Égypte, Lybie, Tunisie, Algérie, Maroc.

• **POM** : Polynésie Française, Nouvelle Calédonie.

• **RAPATRIEMENT** : Transport de l'Assuré organisé par nos soins à la suite d'une Maladie ou d'une blessure par Accident effectué aux conditions et selon les modalités définies au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ».

• **SINISTRE** : On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties du présent contrat.

• **SINISTRE AU DOMICILE** : Incendie, cambriolage ou dégât des eaux survenu à votre Domicile durant votre voyage, et justifié par les documents prévus dans le cadre de la prestation « RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE ».

• **SOUSCRIPTEUR** : l'organisateur du voyage, ayant son siège social en France qui souscrit le présent contrat pour le compte de ses clients, ci-après dénommés les Assurés.

• **USURE** : Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.

• **VÉTUSTÉ** : Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre.

• **VOL RÉGULIER** : vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'«Official Airlines Guide».

• **VOL «CHARTER»** : vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

• **VOYAGE** : voyage ou séjour d'une durée maximum de 90 jours, organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

### 3. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre Domicile.

**EXCLUSIONS** : de manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

#### 4. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

##### • VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat.

Vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01.55.98.87.87 (ou le 33.1.55.98.87.87)
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc.) appuyant toute demande d'assistance.

**Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeure incertain au moment de la souscription et au moment du départ.**

**Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou une hospitalisation de jour ou une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.**

**En tout état de cause, notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.**

##### • VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE :

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre pour la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS », et dans les 5 jours pour tous les autres cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez avertir l'organisateur de votre voyage et ouvrir un dossier sinistre auprès de :

**ASSURINCO**  
**Service Indemnisation Clients**  
122 bis Quai de Tounis  
BP 90932 - 31009 Toulouse cedex  
Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

**Attention :**

**Si vous informez tardivement l'organisateur de votre voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence**

##### • FAUSSES DÉCLARATIONS

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 au Code des Assurances à l'article L 113-8,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113-9.

##### • DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

**En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance et/ou des prestations d'assistance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance et prestations d'assistance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

#### 5. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez soit à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre(vos) titre(s) de transport.

## DESCRIPTIONS DES GARANTIES ASSURANCE

### MODIFICATION / ANNULATION

#### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente du voyage (à l'exclusion des frais de dossier), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

#### 2. DANS QUELS CAS NOUS INTERVENONS

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre.

#### MOTIFS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE SANS FRANCHISE

##### • MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS

y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur :

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure sur le même dossier,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur le même dossier,
- de vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
- de votre remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat,
- de la personne chargée, pendant votre voyage :

- de la garde de vos enfants mineurs sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,

- de la garde d'une personne handicapée sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès la souscription du contrat.



• **CONTRE-INDICATION MÉDICALE À PRATIQUER L'ACTIVITÉ À THÈME DU SÉJOUR** sur justification médicale précisant l'inaptitude à la pratique de l'activité prévue.

• **COMPLICATIONS DUES À L'ÉTAT DE GROSSESSE**

qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle et sous réserve qu'au moment du départ, la personne assurée ne soit pas enceinte de plus de 7 mois.

• **CONTRE-INDICATION DE VACCINATION**

• **L'OCTROI D'UN EMPLOI OU D'UN STAGE SI L'ASSURÉ EST INSCRIT AU CHÔMAGE**

(PÔLE EMPLOI) débutant avant ou pendant votre voyage.

• **LA MUTATION PROFESSIONNELLE VOUS OBLIGEANT À DÉMÉNAGER AVANT VOTRE RETOUR DE VOYAGE**

Sous réserve que votre mutation n'ait pas été connue au jour de la souscription du présent contrat.

• **LICENCIEMENT ÉCONOMIQUE**

- de vous-même,
- de votre conjoint.

La décision n'étant pas connue au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du présent contrat.

• **DESTRUCTION DES LOCAUX PROFESSIONNELS ET/OU PRIVÉS**

intervenue après la date de souscription du présent contrat, par suite d'incendie, d'explosion ou de dégâts des eaux, sous réserve que lesdits locaux soient détruits à plus de 50 %.

• **VOL DANS LES LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVÉS**

L'importance de ce vol doit nécessiter votre présence et se produire dans les 48 heures précédant votre départ.

• **DOMMAGES GRAVES À VOTRE VÉHICULE**

survenant dans les 48 heures avant votre départ, et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage ou sur votre lieu de séjour, à la date initialement prévue et dans la mesure où votre véhicule vous est indispensable pour vous y rendre.

• **CONVOCACTION NON MODIFIABLE DEVANT UN TRIBUNAL**

La date de convocation doit coïncider avec la période de votre voyage.

• **CONVOCACTION À UN EXAMEN DE RATTRAPAGE**

suite à un échec non connu au moment de la réservation du voyage (études supérieures uniquement), ledit examen devant avoir lieu pendant la durée de votre voyage.

• **REFUS DE VISA TOURISTIQUE PAR LES AUTORITÉS DU PAYS**

Aucune demande ne doit avoir été formulée au préalable et refusée par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'Ambassade sera exigé.

• **SEPARATION DU COUPLE MARIE, PACSE OU VIVANT EN CONCUBINAGE NOTOIRE**

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

**MOTIFS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE AVEC FRANCHISE SPECIFIQUE**

• **PERTE OU VOL DE LA CARTE D'IDENTITÉ, DU PASSEPORT**

dans les 48 heures avant le départ, si ces documents sont indispensables pour votre voyage.

*Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.*

• **MODIFICATION DES DATES DES CONGÉS PAYÉS DU FAIT DE L'EMPLOYEUR**

Les congés doivent avoir été accordés par l'employeur avant l'inscription au voyage.

Sont exclus de cette garantie les catégories socioprofessionnelles suivantes : chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

*Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.*

• **ATTENTAT, EMEUTE, ACTE DE TERRORISME, ACTE DE PIRATERIE**

Commis dans la ou les villes de destination ou de séjour (ou dans un rayon de 100 kilomètres) et dans un délai de 30 jours avant la date de votre départ.

*Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.*

• **CATASTROPHE NATURELLE SURVENANT A L'ETRANGER**

Dans la ou les villes de destination de séjour lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- L'évènement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour
- La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'évènement
- Aucun évènement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédents la réservation de vos prestations de voyage.

*Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.*

• **EVENEMENTS ALEATOIRES**

Dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés.

*Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.*

• **DESISTEMENT D'UN ASSURE**

En cas d'annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.

*Une Franchise, applicable selon le motif d'annulation et indiquée au tableau des montants de garantie, reste à votre charge.*

• **FRAIS DE MODIFICATION ET/OU DE REPORT,**

de séjour pour un motif garanti en annulation, si ces frais sont inférieurs à des frais d'annulation totale.

*Une Franchise, applicable selon le motif d'annulation et indiquée au tableau des montants de garantie, reste à votre charge.*

**3. CE QUE NOUS EXCLUONS**

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat,
- les complications de grossesse lorsque la personne est enceinte de plus de 7 mois au moment du départ,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses ayant entraîné une hospitalisation inférieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,
- l'oubli de vaccination,

- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, luge de compétition, tout sport aérien (hors kitesurf), ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination,
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination (à l'exception des motifs couverts au titre du présent contrat).

#### 4. MONTANT DE LA GARANTIE

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente de l'organisateur du voyage, avec un montant maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

#### 5. DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ NOUS DÉCLARER LE SINISTRE

Vous devez aviser immédiatement l'agence de voyage ou l'organisateur et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre que vous trouverez à la fin des présentes Dispositions Générales.

**En cas d'Annulation et/ou de déclaration tardive, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.**

#### ASSURINCO

Service Indemnisation Clients

122 bis Quai de Tounis

BP 90932 - 31009 Toulouse cedex

Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

#### 6. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de l'Accident, ainsi que la photocopie de l'arrêt de travail et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de licenciement économique, d'une photocopie de la lettre de licenciement, d'une photocopie du contrat de travail, et d'une photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte,
- en cas de complications de grossesse, d'une photocopie de la feuille d'examen prénatal et d'une photocopie de l'arrêt de travail,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté (fiche d'État civil),
- dans les autres cas de tout justificatif.

Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention du Médecin Conseil que nous vous désignerons.

À cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de ce Médecin Conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production. Si vous vous y opposez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie. De convention expresse, vous nous reconnaissez le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition.

Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et, si possible, des témoins.

## GARANTIE DES PRIX

#### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage et sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, nous garantissons, dans la limite du **montant fixé au Tableau des Montants de Garanties**, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du voyage. Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- Augmentation de la surcharge carburant valorisé sur la base d'une variation du coût du transport aérien, directement liée à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice JET CIF NWE en moyenne hebdomadaire), survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours du départ.
- Augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage (sans que cette date soit inférieure à 30 jours du départ).
- Variations du cours des devises survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage (sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ). L'augmentation du prix de votre voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement. Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de voyage.

#### 2. MONTANT DE LA GARANTIE

Nous intervenons dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

#### 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- l'augmentation du prix de votre voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;
- l'augmentation du prix de votre voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

Seuil d'intervention : Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, à partir du seuil d'intervention fixé au Tableau des Montants de Garanties.

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

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre dans les 5 jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre voyage à l'adresse suivante :

#### ASSURINCO

Service Indemnisation Clients

122 bis Quai de Tounis

BP 90932 - 31009 Toulouse cedex

Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

Votre déclaration doit être accompagnée du bulletin d'inscription initial au voyage, de la facture notifiant la révision du prix de votre voyage mentionnant l'augmentation de la surcharge carburant ou des taxes d'aéroport et de la facture de solde agence.



## DEPART MANQUE

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Si vous ratez votre avion au départ de votre voyage aller, pour un des évènements mentionnés ci-dessus dans la garantie Annulation, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons le prix d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent et **dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties.**

### 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus les conséquences des circonstances et évènements suivants :

- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
- la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les évènements météorologiques ou climatiques ;
- les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
- tout évènement survenu entre la date de réservation de vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat.

### 3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre, vous devez nous informer de votre vol manqué par les moyens les plus rapides (fax, mail, déclaration contre récépissé) dès la survenance de l'évènement empêchant votre départ.

Vous devez déclarer à ASSURINCO le sinistre **dans les cinq jours ouvrés** où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

#### ASSURINCO

##### Service Indemnisation Clients

122 bis Quai de Tounis

BP 90932 - 31009 Toulouse cedex

Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

**Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.** Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation notamment :

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

## RETARD DE VOL, TRAIN ET BATEAU

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

En cas de retard d'avion ou de train, nous vous versons une indemnité forfaitaire, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties (franchise de 4h).

- retard d'avion ou de bateau supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage à l'assuré ;
- retard de train supérieur à 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet de train.

Cette garantie vous est acquise, lors des transports Aller et Retour, ainsi que lors des retards lors des escales, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans vos Conditions Particulières.

### 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- au retrait temporaire ou définitif d'un avion, de bateau ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage ;
- au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés, à moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;
- à la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;
- à tout évènement mettant en péril votre sécurité au cours du voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères.

### 3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez nous déclarer le sinistre **dans les 5 jours ouvrés** où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

#### ASSURINCO

##### Service Indemnisation Clients

122 bis Quai de Tounis

BP 90932 - 31009 Toulouse cedex

Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

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

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport.

## DEPART IMPOSSIBLE

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

La garantie « Départ impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne...) et/ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du voyage.

- La garantie « Départ impossible » couvre l'Assuré, s'il est dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue son vol de départ vers le lieu de séjour par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure.
- Il est rappelé qu'à l'exception des dérogations susvisées, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

### 2. MONTANT DE LA GARANTIE

#### - Frais de transports (Trajet Aéroport /Domicile) :

Nous remboursons à l'Assuré, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au tableau des garanties les frais de transports de retour de l'aéroport à son domicile après l'annonce officielle de la suppression de son vol. On entend par frais de transport les sommes déboursées par l'ASSURE pour emprunter l'un des transports suivants : Taxi, bus, RER, métro, ou train.

#### - Frais consécutif au report du voyage :

Nous remboursons à l'Assuré, si ce dernier est contraint de reporter son voyage et que son organisme vendeur lui propose cette possibilité, la variation de prix entre le prix du nouveau voyage et celui du voyage initial sans pouvoir excéder les montants prévus au tableau des garanties.

On entend par variation du prix : le différentiel de prix entre le nouveau voyage et le voyage reporté à l'exclusion des frais de visa et de dossier.

Cette garantie est accordée à l'Assuré à condition que le nouveau voyage soit identique à celui reporté à savoir :

- nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations, saison identiques pour un Tour Opérateur,
- classe de réservation identique pour une compagnie aérienne ou une croisière.

Dans tous les cas, l'Assuré devra justifier la variation entre ces deux voyages en produisant pour chacun d'eux la facturation comportant le détail des prestations.

– **Frais d'annulation pour le cas particulier d'un voyage organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel, limité dans le temps à la durée du séjour, et précisé au moment de la réservation**, qui ne peut être reporté, parmi notamment les cas suivants :

- Participation à un mariage
- Séjour pour assister à un événement exceptionnel (ex : Match de coupe du monde de football, jeux Olympiques, concert unique, ...)

Nous remboursons alors à l'Assuré les frais d'annulation du séjour pour compléter tout ou partie le remboursement du Tour Opérateur. Aucun autre frais ne sera pris en charge.

L'Assuré devra justifier de l'événement prévu et de son caractère exceptionnel et non reportable en dehors des dates du séjour.

### 3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre dans les 5 jours ouvrés à l'adresse suivante :

**ASSURINCO**  
**Service Indemnisation Clients**  
122 bis Quai de Tounis  
BP 90932 - 31009 Toulouse cedex  
Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

## BAGAGES

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, **dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels (y compris votre matériel de sport), hors de votre Domicile ou de votre résidence secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport,
- le vol des documents d'identité.

Dans le cas où vos passeports, carte d'identité (ou de séjour), carte grise ou permis de conduire vous auraient été volés, nous prenons en charge les frais de reconstitution de ces documents sur présentation des justificatifs.

Le matériel de sport (matériels, équipements et vêtements spécifiques exclusivement destinés à la pratique d'un sport) est également garanti.

Les matériels photographiques (hors téléphones portables), cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés ou utilisés par l'Assuré.

### 2. LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50 % du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé 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.

Les bagages acquis en cours de séjour ou de voyage sont garantis avec un maximum de 25 % du capital assuré.

Le matériel de sport de compétition n'est garanti que pour la perte ou destruction pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée.

### 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :**

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ; la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les clés de toutes sortes, les téléphones portables, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté.

### 4. MONTANT DE LA GARANTIE

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les Sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties, sera retenue par Sinistre.

### 5. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Usure et Vétusté déduites.

En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

### 6. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre **dans les 5 jours ouvrés** à l'adresse suivante :

**ASSURINCO**  
**Service Indemnisation Clients**  
122 bis Quai de Tounis  
BP 90932 - 31009 Toulouse cedex  
Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

## 7. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur,
- le ticket d'enregistrement du bagage livré avec retard par la compagnie de transport et le justificatif de la livraison tardive.

**En cas de non-présentation de ces documents, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.**

**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(e) de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tout document 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, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

## 8. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

**Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).**

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons 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,
  - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

## 9. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels, enregistrés auprès de la compagnie qui vous a transporté, ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire **fixée au Tableau des Montants de Garanties**, afin de participer au remboursement des frais que vous avez engagés lors de l'achat d'effets de première nécessité.

**Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie principale « BAGAGES » indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

## INTERRUPTION DE SEJOUR

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au prorata temporis, **à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, les frais de séjour, souscrits auprès d'un organisateur de voyage, déjà réglés et non utilisés (transport non compris), à compter du jour suivant l'événement entraînant votre retour anticipé, dans les cas suivants :

- suite à votre Rapatriement médical organisé par nos soins,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre Domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Attentat ou une Catastrophe naturelle survient à destination durant votre séjour dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature, et que de ce fait vous devez interrompre votre séjour.

### 2. MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés. Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur du voyage.

### 3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

**1/ Contacter MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance de votre sinistre**

**2/ Dès votre retour, adressez votre demande de dossier de frais d'interruption de séjour à l'adresse suivante :**

**ASSURINCO**

**Service Indemnisation Clients**

122 bis Quai de Tounis

BP 90932 - 31009 Toulouse cedex

Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)

Vous devrez nous adresser tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre interruption.

En outre, si le motif de votre retour anticipé est une maladie ou un accident corporel, vous devez communiquer à notre médecin conseil toutes les informations ou documents nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande.

## INTERRUPTION D'ACTIVITE

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au prorata temporis les frais de forfait d'activités sportives ou de loisirs déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**) lorsque vous devez interrompre la pratique de ces activités pour l'un des motifs suivants :

- le Rapatriement médical, organisé par MUTUAIDE ASSISTANCE ou par une autre société d'assistance,
- la contre-indication médicale à la pratique de l'activité principale du séjour.

Cas particulier pour l'activité randonnée/ trekking : les prestations terrestres (**hors prestations d'hébergement et de restauration**) constituent un seul et même forfait d'activité.

### 2. MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est :

- proportionnelle au nombre de jours de forfait d'activités de sports ou de loisirs non utilisés,
- due à compter du jour suivant l'arrêt total des activités garanties,
- calculée sur la base du prix total par personne du forfait d'activités, et ce **à concurrence du plafond figurant au Tableau des Montants de Garanties**.

Seront déduits de l'indemnité : les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme auprès duquel vous avez acheté votre forfait d'activités.

### 3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

**1/ Contacter MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance de votre sinistre**

2/ Dès votre retour, adressez votre demande de dossier de frais d'interruption d'activité à l'adresse suivante :

**ASSURINCO**  
**Service Indemnisation Clients**  
122 bis Quai de Tounis  
BP 90932 - 31009 Toulouse cedex  
Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

Vous devrez nous adresser tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre interruption.

## RETOUR IMPOSSIBLE

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

**La garantie « Retour impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne...) et/ ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du voyage.**

- La garantie « Retour impossible » couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation au contrat principal dans le cas où ce dernier exclurait les catastrophes naturelles et/ ou les actes de terrorisme.
- Il est rappelé qu'à l'exception de la dérogation susvisée, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

### 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Les garanties sont accordées dans la limite indiquée au tableau des garanties.

De plus, par dérogation au chapitre « Modalités de souscription, prise d'effet et durée des garanties » des Dispositions Communes du présent contrat, nous acceptons dans le cas où vous seriez obligé(e) de rester sur votre lieu de séjour au-delà de la date de retour initialement prévue pour une raison indépendante de votre volonté et ayant les caractéristiques de la force majeure et justifiée, de prolonger automatiquement les garanties prévues au contrat pendant le séjour (hors interruption de séjour).

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les prestations d'assistance suivantes ; « PROLONGATION DE SEJOUR D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE EN CAS D'HOSPITALISATION ou DECES DE L'ASSURE.**

### 3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre **dans les 5 jours ouvrés** à l'adresse suivante :

**ASSURINCO**  
**Service Indemnisation Clients**  
122 bis Quai de Tounis  
BP 90932 - 31009 Toulouse cedex  
Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT

### ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE AU COURS DU VOYAGE

#### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

##### • TRANSPORT/RAPATRIEMENT

Si au cours de votre voyage, vous êtes malade ou blessé(e), nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a reçu à la suite de la Maladie ou de l'Accident. Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel, nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile,
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile, par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par train (place assise en 1re classe, couchette 1re classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile. Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

#### IMPORTANT

Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

##### • RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des Membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1re classe ou par avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elles puissent se rendre de leur lieu de voyage à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRÉSENCE HOSPITALISATION ».**

##### • PRÉSENCE HOSPITALISATION

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident et que nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que votre retour ne peut se faire avant 2 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre Pays de domicile, par train 1re classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de la personne (chambre et petit-déjeuner), à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS ».**

##### • POURSUITE DU VOYAGE

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre voyage mais votre état de santé ne nécessite pas votre rapatriement médical, selon avis de nos médecins conformément aux termes du paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT », nous prenons en charge les éventuels frais supplémentaires du transport que vous engagez pour poursuivre le voyage interrompu, dans la limite du prix du voyage de retour à votre Domicile, au jour et au lieu de l'incident et dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

#### • **PROLONGATION DE SÉJOUR**

Suite à une Maladie ou à un Accident survenu lors de votre voyage, vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour sur place au-delà de la date initiale de retour, dans les cas suivants :

##### • **En cas d'Hospitalisation :**

Si vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, afin qu'ils restent auprès de vous.

Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par les accompagnants assurés.

##### • **En cas d'Immobilisation :**

Si vous êtes immobilisé(e) et que nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que cette Immobilisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) de vous-même et/ou des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par vous-même ou par les accompagnants assurés.

Dans les 2 cas, notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que vous êtes en mesure de reprendre le cours de votre voyage interrompu ou de rentrer à votre Domicile.

#### • **ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS**

Lorsque, malade ou blessé(e) vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants assurés de moins de 18 ans voyageant avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour par train 1re classe ou avion classe économique depuis votre Pays de domicile, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesse afin de ramener vos enfants dans votre Pays de domicile ou au domicile d'un Membre de votre famille choisi par vous par train 1re classe ou avion classe économique.

**Les billets de vos enfants restent à votre charge.**

#### • **RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DU REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE D'UN ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE**

Pendant votre voyage, vous apprenez l'Hospitalisation grave et imprévue survenue dans votre Pays de domicile durant votre voyage :

- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que vous :

- vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre Pays de domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos enfants laissés sans garde à votre Domicile.

Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1re classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare / aéroport au Domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

La désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au Domicile ou de votre remplaçant professionnel doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre voyage pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

#### • **REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme « France » signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DOM. Les Assurés domiciliés dans un DOM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Étranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et inversement. Avant de partir en voyage à l'Étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce voyage, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

#### **NATURE DES FRAIS MÉDICAUX PRIS EN CHARGE**

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'Étranger, à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenu à l'Étranger :

- honoraires médicaux,
  - frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
  - frais d'ambulance ou de taxi prescrits par un médecin pour un trajet local à l'Étranger,
  - frais d'Hospitalisation quand vous êtes jugé(e) intransportable, par décision de nos médecins, prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place,
  - urgence dentaire dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.
- **frais de caisson hyperbare en structure privée ou publique dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

#### **MONTANT ET MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE**

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par votre organisme d'assurance maladie, votre mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à concurrence de la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Une Franchise absolue, dont le montant est indiqué au Tableau des Montants de Garanties, est appliquée dans tous les cas.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre Pays de domicile, toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- les décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- les photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

**À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.**

#### • **AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme « France » signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DOM. Les Assurés domiciliés dans un DOM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Étranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou Principauté de Monaco et inversement.

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre voyage à l'Étranger, tant que vous vous trouvez hospitalisé(e) nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si vous décidez de rester sur place.



Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. En cas de non-paiement de votre part à cette date, le Souscripteur s'engage à nous rembourser cette avance dans le délai maximum de 30 jours à compter de notre demande, charge pour ce dernier d'en récupérer le montant, s'il le souhaite, auprès de vous.

Pour être vous-même remboursé(e), vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées au paragraphe « REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT) ».

## ASSISTANCE EN CAS DE DECES

### • TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ

L'Assuré décède durant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt assuré jusqu'au lieu des obsèques dans son Pays de domicile.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion des autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou aux frais d'urne, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

**Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.**

### • RETOUR DES ACCOMPAGNANTS ASSURÉS EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1re classe ou avion classe économique, des membres de la famille assurés ou d'une personne assurée accompagnante qui voyageait avec le défunt afin qu'ils puissent assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour dans le Pays de domicile ne peuvent être utilisés.

Nous prenons également en charge, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

### • RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DU REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE D'UN ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès survenu dans votre Pays de domicile durant votre voyage :

- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que vous :

- puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre Pays de domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos enfants laissés sans garde à votre Domicile.

Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1re classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare / aéroport au Domicile.

**À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.**

Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

La désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre voyage pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

### • RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITÉS DÉCÈS

Si l'Assuré décède au cours de son voyage alors qu'il se trouvait seul, et si la présence d'un Membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1re classe ou avion classe économique de cette personne depuis le Pays de domicile de l'Assuré jusqu'au lieu du décès ainsi que ses frais d'hébergement, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

## ASSISTANCE VOYAGES

### AVANT LE VOYAGE

#### • INFORMATIONS VOYAGE (TOUS LES JOURS DE 8 H 00 À 19 H 30, HEURES FRANÇAISES, SAUF DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS)

À votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

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

### PENDANT LE VOYAGE

#### • AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE ET PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT À L'ÉTRANGER

Vous êtes en voyage à l'Étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause : nous faisons l'avance de la caution pénale **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que cette caution vous aura été restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

De plus, nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené, de ce fait, à engager sur place à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

**Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre Pays de domicile, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.**

### • RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

Vous apprenez, à la suite de ce Sinistre au Domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1re classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

### • RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'ATTENTAT

Pendant votre voyage, survient un Attentat dans un rayon maximal de 100 km autour du lieu où vous séjournez. Si vous souhaitez écourter votre voyage, nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1re classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant l'Attentat.

### • RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE CATASTROPHE NATURELLE

Pendant votre voyage, survient une Catastrophe naturelle à l'endroit où vous vous trouvez.



Vous n'êtes pas blessé(e), mais vous souhaitez écourter votre voyage. Nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1re classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximum de 72 heures suivant la survenance de la Catastrophe naturelle.

#### • FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors-piste) jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

**Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés. En aucun cas, nous ne serons tenus à l'organisation des recherches et des secours.**

#### • TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (DEPUIS L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Au cours de votre voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre Pays de domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message que vous nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

#### NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

#### • ENVOI DE MÉDICAMENTS

Vous êtes en voyage à l'Étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour votre santé sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons, à partir de France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les retards, pertes, vols des médicaments pendant leur transport et pour les conséquences en résultant. Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

### ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE VOS DOCUMENTS D'IDENTITÉ OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

#### • INFORMATIONS SUR LES DÉMARCHES (PRESTATION DÉLIVRÉE UNIQUEMENT EN LANGUE FRANÇAISE)

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés français, sur simple appel vers notre Service « Informations », nous vous informons quant aux démarches à accomplir dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique.

Selon les cas, nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

#### • AVANCE DE FONDS

En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s), etc.), pendant votre voyage, nous vous faisons parvenir, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties afin que vous puissiez faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales.

#### • ASSISTANCE EN CAS DE VOL OU PERTE DE VOS TITRES DE TRANSPORT

En cas de vol ou de perte de vos titres de transport pendant votre séjour, nous pouvons, à votre demande, et selon vos instructions, vous aider pour vos réservations d'avion(s) et d'hôtel(s). **Les frais engagés à votre demande restent à votre charge.**

## 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus ou ne peuvent donner lieu à prise en charge :**

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents 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 séjournerez et/ou nationale de votre pays de domicile,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie du contrat ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée du voyage prévu à l'étranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe « TRANSPORT / RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36e semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris) et frais y afférant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),

- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- 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 bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation des recherches et des secours de personne en mer, en montagne ou dans le désert (seuls les frais y afférant, facturés par une société dûment agréée, seront pris en charge),
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais l'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane.

## CADRE DU CONTRAT

### 1. PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

La garantie s'exerce pendant la durée des prestations organisées par le voyageur, telles qu'elles sont décrites sur votre bulletin d'inscription au voyage ainsi que pendant le trajet aller/retour à votre domicile sous réserve que ce trajet n'excède pas 48 h.

Toutefois, si la durée totale du voyage est supérieure à 90 jours ou si aucune date n'est prévue pour votre retour ou la fin de votre séjour, la garantie cessera de plein droit 90 jours après la date de départ ou de début de séjour mentionnée sur le bulletin d'inscription.

### 2. CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

### 3. SUBROGATION

Après vous avoir fourni réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121.12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

### 4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

**Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance et des prestations d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales.**

**Sont exclus :**

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires, la grève,
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

### 5. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

### 6. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

**Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.**

**Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :**

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

### 7. COMMENT SONT ESTIMÉES LES CAUSES ET CONSÉQUENCES DU SINISTRE ?

- 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 3e expert les 3 experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix du 3ème expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du Souscripteur.
- Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.
- Chaque partie paye les frais et honoraires de son expert, et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

### 8. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet événement.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Il est appelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## 9. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R - 61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 9.

## 10. COLLECTE DE DONNEES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son Contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et de ses garanties, à ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 11. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.87.87 ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Assistance en cas de maladie, accident
- Assistance en cas de décès
- Assistance voyages

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

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

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

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

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

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à ASSURINCO en appelant le 05.34.45.31.51 ou en écrivant à [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation
- Garantie des prix
- Départ manqué
- Ratage de vol, train, bateau
- Départ impossible
- Bagages
- Frais d'interruption de séjour
- Frais d'interruption d'activités
- Retour impossible

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

**MUTUAIDE  
Service Assurance  
TSA 20296  
94368 Bry sur Marne Cedex**

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

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

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

## 12. DROIT DE RENONCIATION

### Annexe à l'article A. 112-1

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

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau 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 adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 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.

Informations complémentaires :

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Assurinco - 122bis quai de Tounis - 31000 Toulouse :

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

Conséquences de la renonciation :

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

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

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

## LISTE DES PAYS

### • ZONE 1 : FRANCE

France métropolitaine (FR)  
Principauté de Monaco (MC)

### • ZONE 2 : EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS

(à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, Partie asiatique de la Russie)

### • ZONE 3 : MONDE ENTIER

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application du paragraphe « QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ? ».

Albanie (AL)	Luxembourg (LU)
Allemagne (DE)	Macédoine (MK)
Andorre (AD)	Madère (XC)
Angleterre (voir Royaume-Uni)	Malte (MT)
Autriche (AT)	Maroc (MA)
Baléares (XA)	Moldavie (MD)
Belgique (BE)	Monaco (MC)
Biélorussie (BY)	Monténégro (ME)
Bosnie Herzégovine (BA)	Norvège (NO)
Bulgarie (BG)	Pays-Bas (NL)
Chypre (CY)	Pologne (PL)
Croatie (HR)	Portugal continental (PT)
Danemark (DK)	Roumanie (RO)
Écosse (voir Royaume-Uni)	Royaume-Uni (GB)
Espagne continentale (ES)	Russie, Fédération de (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris) (RU)
Estonie (EE)	Saint-Marin (SM)
Finlande (FI)	Serbie (RS)
France métropolitaine (FR)	Slovaquie (SK)
Géorgie (GE)	Slovénie (SI)
Gibraltar (GI)	Suède (SE)
Grèce (GR)	Suisse (CH)
Hongrie (HU)	Tchèque, République (CZ)
Irlande (IE)	Territoires Palestiniens (PS)
Italie (IT)	Tunisie (TN)
Jordanie (JO)	Turquie (TR)
Lettonie (LV)	Ukraine (UA)
Liechtenstein (LI)	Vatican, État de la cité du (Saint-Siège) (VA)
Lituanie (LT)	

## MERCI DE CONTACTER :

### POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SÉJOUR

**Mutuaide  
Assistance**

UNE SOCIÉTÉ  
DU GROUPE



**Groupama**

Plateau d'assistance  
7J/7 – 24H/24

Tél : 01 55 98 87 87  
ou 33 1 55 98 87 87  
(depuis l'étranger)

Mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

Numéro de contrat à rappeler :  
Contrat n° 5007

### POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE (Annulation, Garantie des prix, Bagage, Interruption de séjour, etc.)



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

Du lundi au jeudi de 14h à 18h  
et le vendredi de 14h à 17h

Tél : 05 34 45 31 51  
Fax : 05 61 12 23 08

Mail : [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)

Numéro de contrat à rappeler :  
Contrat n° 5007



N° de contrat **Multirisque** :  
**5007**

Pour tout sinistre **ASSISTANCE** durant votre stage :

8-14 av. des Frères Lumières 94368 BRY SUR MARNE Cedex

Depuis la France : Tél. : **01 55 98 87 87**

Depuis l'étranger : Tél. : **33 1 55 98 87 87**

Mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

Mutuaide  
Assistance

UNE SOCIÉTÉ  
DU GROUPE



Une nouvelle idée  
de l'assurance voyage

Pour tout sinistre **ASSURANCE** :

(Annulation, bagage, Interruption de séjour, etc.)

122 bis quai de Tounis - BP 90932 - 31009 TOULOUSE Cedex 9

Depuis la France : Tél. : **05 34 45 31 51**

Depuis l'étranger : Tél. : **33 5 34 45 31 51**

Mail : [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)