

**ASSURANCE VOYAGE**  
**MULTIRISQUE EXTENSION EPIDEMIE CGOS**

**Telligo** 

**CONTRAT INDIVIDUEL N°7523**



**Une nouvelle idée de l'assurance tourisme et loisirs**

Dispositions générales valables pour toutes souscriptions à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021

**Pour tout sinistre assistance, contactez MUTUAIDE ASSISTANCE**



**Par téléphone de France : 01.45.16.43.34**

**Par téléphone de l'étranger : + 33. 1.45.16.43.34** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

**Par e-mail : voyage@mutuaide.fr**

7j/7 – 24h/24

**MUTUAIDE**

126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex.

**Pour tout sinistre assurance, contactez ASSURINCO**



**Une nouvelle idée**  
de l'assurance tourisme et loisirs

**Par téléphone de France : 05.34.45.31.51**

**Par téléphone de l'étranger : + 33.5.34.45.31.51** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

**Par e-mail : sinistre@assurinco.com**

7j/7 – 24h/24

**ASSURINCO**

122 bis Quai de Tounis – 31000 Toulouse

**NUMÉRO DE CONTRAT À RAPPELER : 7523**

## PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Frais d'annulation	Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du début du voyage
Autres garanties	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur)	Le jour du retour du voyage

Les garanties ci-dessus sont applicables uniquement pendant la durée des prestations correspondant à la facture délivrée par l'organisateur du voyage, avec un maximum de 90 jours consécutifs à compter de la date de départ.

La garantie Annulation vous est acquise que si ce contrat est souscrit le jour de l'achat de votre voyage ou avant la date de facturation des frais d'annulation indiqués au barème des conditions de vente des prestations faisant l'objet de cette annulation.

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée sur le bulletin d'inscription de votre agence de voyages sont acquises.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### QUELQUES CONSEILS

- Avant de partir dans un pays de l'Espace Economique Européen, munissez-vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée 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 ([www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)).
- Avant de partir à l'étranger, si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages.
- 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 vols 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

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	MONTANT MAXIMUM TTC	FRANCHISE
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>		
Maladie grave y compris pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou pandémie, Accident corporel grave, Décès	7 000 € / personne 35 000 € / événement	Aucune
L'assuré est désigné comme étant « cas contact » dans les 14 jours précédant le départ		Aucune
Refus d'embarquement suite à prise de température ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l'aéroport		Aucune
Absence de vaccination		Aucune
Autres motifs garantis		Aucune SAUF pour : - Modification de congés - Vol des papiers d'identité ou du titre de transport 20 % du montant des frais d'annulation (mini 30 € / dossier)
<b>BAGAGES</b>		
Vol, perte, détérioration	1 000 € / personne	30 € / dossier
Retard de livraison de bagages	200 € / personne	Retard supérieur à 20 heures
Objets précieux / Valeur	Limités à 50% de la somme assurée	Aucune
<b>INTERRUPTION DE VOYAGE</b>		
Prestations non utilisées	6 500 € / personne 32 000 € / événement	Aucune
<b>PRESTATIONS ANNEXES NON UTILISÉES</b>		
Prestations annexes non utilisées	1 000 € / personne	Aucune
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER</b>		
Tous dommages confondus	5 000 000 € / sinistre	75 € / sinistre pour les dommages matériels et immatériels Néant pour le corporel
Dommages matériels et immatériels consécutifs confondus	304 898 € / sinistre	
<b>INDIVIDUELLE ACCIDENT</b>		
Décès et Invalidités Permanentes** (personnes de plus de 18 ans et de moins de 70 ans)	2 300 000 € / événement 15 000 € par assuré	Aucune
Décès et Invalidités Permanentes ** (personnes de moins de 18 ans et de plus de 70 ans)	15 000 € par assuré	Aucune
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE</b>		
<b>ASSISTANCE FRAIS MÉDICAUX</b>		
Asie, Australie, Canada, USA, Nouvelle-Zélande, y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie	80 000 € / personne	30 € / dossier
Reste du monde (hors du pays de résidence) y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie	50 000 € / personne	30 € / dossier
Soins dentaires d'urgence	300 € / personne	30 € / dossier
<b>FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS</b>		
Frais de recherche et de secours	1 000 € / personne 22 900 € / événement	Aucune

<b>ASSISTANCE MÉDICALE</b>		
Rapatriement médical y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie	Frais réels	Aucune
Envoi d'un médecin sur place	Frais réels	Aucune
Immobilisation sur place	80 € / jour / personne jusqu'au rapatriement	Aucune
Prolongation de séjour sur place	80 € / jour / personne jusqu'au rapatriement	Aucune
Retour au domicile ou poursuite de séjour après consolidation	Frais réels	Aucune
Visite d'un proche	Billet aller-retour	Aucune
Prise en charge des frais d'hôtel et de taxi	80 € / jour jusqu'au rapatriement	Aucune
Rapatriement en cas de décès	Frais réels	Aucune
Prise en charge des frais de cercueil	2 500 €	Aucune
Accompagnement du défunt	Frais de transport aller-retour	Aucune
Prise en charge des frais d'hôtel	80 € / jour / personne (max 5 jours)	Aucune
Retour des enfants mineurs bénéficiaires	Billet aller-retour de l'accompagnateur	Aucune
Hébergement de l'accompagnateur	80 € / jour jusqu'au rapatriement	Aucune
Retour des bénéficiaires	Billet retour	Aucune
Chauffeur de remplacement	Frais réels	Aucune
Informations et conseils médicaux 24 heures sur 24	Frais réels	
<b>ASSISTANCE SPECIFIQUE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU DE PANDÉMIE</b>		
Téléconsultation avant départ	1 appel	Aucune
Retour impossible	1 000 € max / personne – 50 000 € max / groupe + Frais d'hôtel 80 € / nuit (max 14 nuits)	Aucune
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	80 € / nuit (max 14 nuits)	Aucune
Prise en charge d'un forfait téléphonique local (à l'étranger)	Jusqu'à 80 €	Aucune
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
Valise de secours	100 € max / personne – 350 € max / famille	Aucune
<u>Assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou pandémie</u>		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison par semaine	Aucune
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
<b>ASSISTANCE VOYAGEUR</b>		
Retour anticipé	Billet retour ou billet aller-retour	Aucune
Perte ou vol de documents ou d'effets personnels :		
– Conseil, frais d'envoi	Frais réels	Aucune
– Frais de réfection	200 € / personne	Aucune
– Avance de fonds	2 000 € / personne	Aucune
– Transmission de messages urgents	Frais réels	Aucune
<b>ASSISTANCE JURIDIQUE</b>		
Avance de caution pénale à l'étranger	15 000 €	Aucune

Frais d'avocat à l'étranger	5 000 €	Aucune
-----------------------------	---------	--------

\* Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de **2.300.000 €**, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants de Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 2.300.000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

\*\* Infirmité Permanente : infirmité permanente totale ou partielle ; taux d'infirmité minimum fixée à 10%.

## GENERALITES

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais aussi des obligations. Il est régi par le Code des Assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

### 1 DEFINITIONS

- **ACCIDENT** : Tout événement soudain, imprévisible et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause des dommages corporels ou matériels.
- **ACCIDENT CORPOREL GRAVE** : Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.
- **ANNULATION** : La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».
- **ASSISTEUR/ASSUREUR** : L'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accident, l'Assureur est GROUPAMA D'OC : Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'OC - 14 rue Vidailhan CS 93105 31131 BALMA CEDEX - 391 851 557 RCS Toulouse

- **ASSURE** : Sont considérés comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ».
 

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accidents, ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accidents, ces personnes doivent être domiciliées en France métropolitaine ou Département d'Outre-Mer et avoir adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence 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 séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet « attentat » devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères français. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.
- **BAGAGES** : Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.

- **BLESSURE** : Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente.
- **BIENS DE PREMIERE NECESSITE** : Effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.
- **CONSOLIDATION** : Constat effectué par une autorité médicale indiquant, à un moment donné, que l'état médical de l'intéressé n'évolue plus.
- **CONFIRMATION DE VOL** : Formalité exigée par l'organisateur du voyage selon des modalités définies dans ses conditions de ventes, afin de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.
- **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis** : Guadeloupe; Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.
- **DOMICILE** : Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accidents, est considéré comme domicile le lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accidents, le domicile doit être situé en France Métropolitaine ou Département D'Outre-Mer.

- **DOMMAGE CORPOREL** : Toute atteinte corporelle accidentelle subie par une personne physique.
- **DOMMAGE MATERIEL** : Toute détérioration ou destruction accidentelle d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux.
- **DOMMAGE MATERIEL CONSECUTIF** : Tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un meuble ou immeuble ou la perte d'un bénéfice et qui entraîne directement la survenance de dommages corporels ou matériels.
- **EPIDEMIES** : Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.
- **ETRANGER** : Monde entier à l'exception du pays du domicile.
- **EVENEMENT GARANTIS EN ASSISTANCE** : Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.
- **EUROPE**: Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, 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.
- **FRANCE** : Le terme France signifie France métropolitaine (y compris la Corse) et Principauté de Monaco.
- **FRAIS DE RECHERCHE** : Frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que vos compagnons de voyage, et se déplaçant spécialement à l'effet de vous rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.
- **FRAIS DE SECOURS** : Frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.
- **FRAIS FUNERAIRES** : Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaire au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation, d'embaumement et de cérémonie.
- **FRAIS MEDICAUX** : Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie justifiant notre intervention.
- **FRANCHISE** : Part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Vous trouverez les montants de franchises propres à chaque garantie au tableau des montants de garanties.
- **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.
- **INCAPACITE MEDICALE** : Contre-indication médicale de pratiquer l'ensemble des activités principales prévues dans le cadre du voyage à thème que vous avez souscrit.

- **MALADIE (ASSISTANCE)** : Une altération de l'état de santé dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.
- **MALADIE GRAVE (ASSURANCE)** : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.
- **MAXIMUM PAR EVENEMENT** : Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.
- **MEMBRE DE LA FAMILLE** : Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.
- **NOUS ORGANISONS** : Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.
- **NOUS PRENONS EN CHARGE** : Nous finançons la prestation.
- **PANDEMIE** : Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.
- **PAYS D'ORIGINE** : Est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.
- **QUARANTAINE** : Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.
- **RETARD D'AVION OU DE BATEAU** : Décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet ou son bulletin d'inscription au voyage, et l'heure effective à laquelle l'avion ou le bateau quittent leur poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose l'organisateur du voyage selon ses conditions générales de ventes.
- **RETARD DE TRAIN** : Décalage entre l'heure d'arrivée initiale et l'heure d'arrivée réelle indiquée sur le billet ou le bulletin d'inscription du passager et intervenant en dehors des modifications dont dispose l'organisateur du voyage.
- **SINISTRE** : Evénement dont la réalisation répond aux conditions requises au contrat et susceptible d'entraîner l'application d'une des garanties souscrites. Constituent un seul et même sinistre l'ensemble des dommages provenant d'une même cause initiale.
- **SOUSCRIPTEUR** : L'organisateur du voyage, ayant son domicile en France métropolitaine, Principauté de Monaco et DOM ROM, COM et collectivités sui generis qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-avant dénommés les Assurés.
- **TIERS** : Toute personne physique ou morale, à l'exclusion :
  - de la personne assurée,
  - des membres de sa famille,
  - des personnes l'accompagnant,
  - de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.
- **TRAJET** : Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.
- **TRANSPORT PUBLIC AERIEN** : Service aérien de transport de voyageurs mettant des places à disposition du public à titre onéreux, distribuées directement, par l'intermédiaire d'agents agréés ou par l'organisateur du voyage ayant affrété le vol, dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement, et donnant lieu à édition d'un titre de transport.
- **USURE** : Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.
- **VETUSTE** : Dépréciation de la valeur du bien causée par le temps au jour du sinistre.
- **VOL REGULIER** : 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 TYPE « CHARTER »** : Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.
- **VOYAGE** : Déplacement et/ou séjour d'ordre privé ou professionnel, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de votre agence de voyage et décrit sur le bulletin d'inscription sur lequel figure les dates, la destination et le coût.

## 2 ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

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

Sont exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.

## 3 COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

A. Vous avez besoin d'assistance ?

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes 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 :**

Appeler MUTUAIDE sans attendre au n° de téléphone : 01.55.98.51.87 (depuis l'étranger, vous devez composer le + 33 (0)1 55.98.51.87), télécopie : 01.55.98.51.87 (+ 33 (0)1.55.98.51.87 depuis l'étranger).

- 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.**

**Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

B. Vous souhaitez déclarer un sinistre ?

En cas d'annulation, vous devez avertir l'organisateur de votre voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, mail, déclaration à l'agence) dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

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.

Vous devez contacter le **ASSURINCO** au n° 05.34.45.31.51 (depuis l'étranger, vous devez composer le + 33 (0)5.34.45.31.51) dans les 2 jours ouvrés pour la garantie Bagages et dans les 5 jours ouvrés dans tous les autres cas suite à la survenance de l'événement.

Vous ou toute personne agissant en votre nom, devez compléter et signer la déclaration de sinistre qui vous sera adresser par ASSURINCO et la retourner à l'adresse suivante :

**ASSURINCO**  
**122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE**  
Mail : [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)

#### **4 FAUSSES DECLARATIONS**

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu 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 tel que prévu à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

#### **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 votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

## **DESCRIPTIONS DES GARANTIES ASSURANCE ET ASSISTANCE**

### **ANNULATION**

#### **1 L'OBJET DE LA GARANTIE**

Lorsque vous annulez votre voyage, l'organisateur du séjour maintient à votre charge **tout ou partie du prix des prestations annulées, appelée frais d'annulation** ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche, et sont calculés selon un barème indiqué dans les conditions générales de ventes de l'organisateur.

Notre garantie consiste à compléter le remboursement du voyageur, de la compagnie aérienne ou de l'organisme de location en vous remboursant le montant des frais d'annulation contractuellement mis à votre charge **lorsque vous annulez votre séjour, avant le départ en voyage, pour un motif garanti.**

En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que le prix de la location soit totalement libéré.

**Attention : l'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constituent un seul et même voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée aux conditions particulières comme marquant le début des prestations assurées.**

#### **2 LES EVENEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE**

##### **ANNULATION POUR MOTIFS MEDICALS**

- **MALADIE GRAVE (Y compris en cas de maladie grave liée à une épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), ACCIDENT CORPOREL GRAVE OU DECES**, Y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la réservation de votre voyage, ou le décès de :
  - vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
  - vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
  - votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
  - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage de garder ou d'accompagner en voyage, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
  - un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,

- **SI VOUS ÊTES DÉCLARÉ « CAS CONTACT » dans les 14 jours précédant le départ.**

Vous devrez fournir un justificatif émis par la CPAM ou l'ARS vous déclarant « cas contact ». En l'absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible.

- **REFUS D'EMBARQUEMENT SUITE A UNE PRISE DE TEMPERATURE** de l'assuré, ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique de l'assuré, à votre arrivée à l'aéroport de départ. (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).
- **ABSENCE DE VACCINATION CONTRE LE COVID 19**
  - dans le cas où, au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas un vaccin et qu'au moment où celui-ci l'impose, vous n'avez plus le temps de procéder au vaccin vous permettant de voyager.
  - une contre-indication de vaccination, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.

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

#### **ANNULATION POUR AUTRES MOTIFS GARANTIS**

La garantie vous ait acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :**

- **Des dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels si vous êtes dirigeant d'entreprise, membre du comité de direction ou si vous exercez une profession libérale,
- Votre convocation pour une greffe d'organe,
- Une contre-indication de vaccination, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage,
- **Des dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre à votre point de départ ou sur votre lieu de séjour,

- **Un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré acheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures, vous fait manquer le vol réservé pour votre départ, sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement,
- **Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint**, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat,
- L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire,
- Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu,
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée du voyage, à **un examen de rattrapage en cas d'études supérieures** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat,
- **Le refus de visa touristique par les autorités du pays** choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.
- **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat. **Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.**
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre voyage assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.
- Les complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>ème</sup> semaine.
- **Annulation pour la séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire**, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune...).
- **La modification de la date de vos congés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants et des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur.
- **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches,
- **L'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 4 personnes) et assurées au titre du présent contrat. Si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

Si le bénéficiaire décide de partir seul, pour autant que l'annulation du voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour son séjour soit acquise au titre de l'assurance, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel du bénéficiaire entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui auraient été versées en cas d'annulation.

### 3 LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage en application du barème indiqué dans ses conditions générales de ventes.

Toutefois, nous limitons notre prise en charge au montant des frais qui vous auraient été facturés en application de ce barème, si vous n'aviez pas averti l'organisateur du voyage dans les 48 heures de la survenance de l'événement ouvrant droit à notre garantie.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

Une franchise par personne assurée, reprise au tableau des garanties, est toujours déduite de l'indemnité qui vous est due.

#### **4 LES EXCLUSIONS DE GARANTIE**

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

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

- Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli de vaccination,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles, (sauf dans le cadre de l'article « Défaillance de la compagnie aérienne et grève du personnel de la compagnie aérienne »),
- Le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins deux jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat,
- Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques, (sauf dans le cadre de l'article « Spécificités pour les séjours Neige France et pays limitrophes »),
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- Tout événement survenu entre la date de réservation de votre forfait et la date de souscription de présent contrat.

## 5 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

### Deux étapes

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

**Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.**

2/ Vous devez adresser à ASSURINCO dans les cinq jours ouvrés où vous avez connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure, la pièce justifiant de votre annulation.

**ASSURINCO**  
**122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE**  
**sinistre@assurinco.com**

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité. Dès réception, vous recevrez la liste des pièces justificatives à fournir et indispensable pour la bonne gestion de votre dossier.

## 6 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

**Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :**

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

**Vous devrez communiquer à MUTUAIDE – Service Assurance, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe « Service Médical » pré-imprimée, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus, à MUTUAIDE- Service Assurance.**

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

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,

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

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

## BAGAGES

### 1 LES EVENEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE

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

- Le vol,
- La destruction totale ou partielle,
- La perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, des bagages, effets et objets personnels emportés avec vous ou achetés au cours du voyage.

### 2 LES LIMITES DE LA GARANTIE

Pour les objets précieux, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder le montant indiqué au Tableau de Garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...).

- Le vol des bijoux est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.
- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.
- 

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

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

### 3 LE CALCUL DE L'INDEMNITE

- L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté éventuelle.
- L'indemnité ne peut ni excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.
- Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

### 4 LE MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie est accordée **dans la limite prévue au Tableau des Montants de Garanties**, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance.

L'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de bagages est **limitée à l'indemnisation prévue au Tableau des Montants de Garanties**, qui ne se cumule pas avec celui applicable en cas de vol, destruction ou perte de bagages.

En cas d'application simultanée des deux garanties constituant un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de bagages vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie vol, destruction ou perte de bagage.

## 5 LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

### A) LES CIRCONSTANCES EXCLUES

- Tout vol, destruction ou perte consécutif :
- à une décision de l'autorité administrative compétente, ou à l'interdiction de transporter certains objets,
- survenu au cours de déménagements,
- Les vols d'objets commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions,
- Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés,
- Les vols d'objets commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue,
- La destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés,
- La destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre,
- Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés,
- Les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches,
- La détérioration des vêtements et accessoires portés sur vous,
- Les dommages dus aux accidents de fumeurs,
- Les vols en camping,

### B) LES OBJETS EXCLUS

- Les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
- Les vélos, les remorques et caravanes, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux et autre moyens de transport,
- Le matériel à caractère professionnel,
- Les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les collections,
- Les lunettes, verres de contact, les prothèses et appareillage dentaires, les skis, les planches à voile, les surfs, les bouteilles de plongée sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel de l'assuré,
- Les accessoires automobiles, les objets meublants des caravanes, camping-cars ou bateaux,
- Les marchandises ou denrées périssables, les vins et spiritueux,
- Les jeux vidéo et accessoires,
- Le matériel médical, les médicaments.

## 6 CALCULE DE VOTRE INDEMNITÉ

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



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

En cas de vol, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur à neuf de remplacement par des objets équivalents et de même nature.

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

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

## **7 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE**

La déclaration de sinistre doit parvenir à ASSURINCO dans les cinq jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

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

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

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

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

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

Adresser les documents justificatifs à :

**ASSURINCO**  
**122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE**  
**sinistre@assurinco.com**

## **8 SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLES OU PERDUS**

Vous devez aviser ASSURINCO par lettre recommandée dès que vous en êtes informé.

- Si **ASSURINCO ne vous a pas encore indemnisé**, vous devez reprendre possession de ces objets, et si la garantie vous est acquise, **ASSURINCO** n'est tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si **ASSURINCO vous a déjà réglé**, vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise moyennant restitution à ASSURINCO de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants.

Toutefois, dès lors que vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

## RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

### 1 DEFINITIONS

#### DOMMAGE CORPOREL

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

#### DOMMAGE MATÉRIEL

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

#### DOMMAGE IMMATÉRIEL CONSÉCUTIF

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

#### FAIT DOMMAGEABLE

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

#### FRANCHISE ABSOLUE

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

#### POLLUTION ACCIDENTELLE

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

#### RÉCLAMATION

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

#### RESPONSABILITÉ CIVILE

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

#### SINISTRE

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

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

#### TIERS

Toute personne autre que l'Assuré.

## VÉHICULE TERRESTRE À MOTEUR

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

### 1 L'OBJET DE LA GARANTIE

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

On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel.

### 2 DEFENSE

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

### 3 LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Sont exclus :

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

- \_ Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale.
- \_ Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse.
- \_ Les dommages causés par les animaux autres que domestiques.
- \_ Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du Code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du Code rural, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux).
- \_ Les conséquences :
  - o de l'organisation de compétitions sportives ;
  - o de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
  - o de la pratique de sports aériens ou nautiques.
- Il est précisé que pour tous sinistres survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise.

#### **4 MONTANT DES GARANTIES**

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

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

Vous devez vous adresser à :

**MUTUAIDE  
SERVICE ASSURANCE  
126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex.**

### **INDIVIDUELLE ACCIDENT**

#### **1 DEFINITION**

##### **SOUSCRIPTEUR**

La personne désignée en cette qualité aux Conditions Particulières qui signe le contrat et s'engage au paiement des cotisations.

##### **ASSURÉ**

La personne désignée en cette qualité aux Conditions Particulières dont l'atteinte à l'intégrité physique consécutive à un accident donne lieu au paiement des indemnités garanties.

##### **NOUS**

**GROUPAMA D'OC  
14, rue de Vidailhan - CS 93105  
31131 Balma Cedex**

##### **VOUS**

Le Souscripteur.

## GROUPE COLLECTIF

Un groupe dont toutes les personnes sont automatiquement couvertes par le contrat. Les Assurés sont identifiés, ou bien par leur nom, ou bien par la description des critères communs propres à leur groupe. La garantie est acquise à un Assuré dès lors qu'il appartient au groupe assuré.

## BÉNÉFICIAIRE(S)

La ou les personnes qui reçoivent de l'Assureur les sommes dues au titre d'un sinistre.

En cas de décès de l'Assuré, à moins qu'une autre personne n'ait été désignée par l'Assuré, la somme prévue est versée :

- si l'ASSURE est marié : son conjoint non séparé de corps à ses torts, ni divorcé, à défaut ses enfants nés ou à naître, vivants ou représentés, à défaut ses héritiers,
- si l'ASSURE est signataire d'un PACS, son partenaire, à défaut ses héritiers,
- si l'ASSURE est veuf ou divorcé : ses enfants à défaut ses héritiers,
- si l'ASSURE est célibataire : ses héritiers.

Dans tous les autres cas les autres sommes sont versées à l'Assuré victime de l'accident.

Est exclue de la Garantie, toute personne qui intentionnellement, aurait causé ou provoqué le sinistre.

## ACCIDENT

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

Par extension à cette définition, sont garanties les manifestations pathologiques qui seraient la conséquence directe de cette atteinte corporelle.

Sont assimilés à des accidents :

- les lésions occasionnées par le feu, les jets de vapeur, les acides et corrosifs, la foudre et le courant électrique;
- l'asphyxie par immersion et l'asphyxie par absorption imprévue de gaz ou de vapeurs ;
- les conséquences d'empoisonnements et lésions corporelles dues à l'absorption non intentionnelle de substances toxiques ou corrosives ;
- les cas d'insolation, de congestion et de congélation consécutifs à des naufrages, atterrissages forcés, écroulements, avalanches, inondations ou tous autres événements à caractère accidentel ;
- les conséquences directes de morsures d'animaux ou de piqûres d'insectes, à l'exclusion des maladies (telles que paludisme et maladie du sommeil), dont l'origine première peut être rattachée à de telles morsures ou piqûres ;
- les lésions pouvant survenir à l'occasion de la pratique de la plongée sous-marine, y compris celles dues à l'hydrocution ou à un phénomène de décompression ;
- les lésions corporelles résultant d'agressions ou d'attentats dont l'Assuré serait victime, sauf s'il est prouvé qu'il aurait pris une part active comme auteur ou instigateur de ces événements ;
- les conséquences physiologiques des opérations chirurgicales, à condition qu'elles aient été nécessitées par un accident compris dans la garantie.

Ne sont pas assimilés à des accidents :

- les ruptures d'anévrisme, infarctus du myocarde, embolie cérébrale, crises d'épilepsie, hémorragie méningée.

## MALADIE

Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

## INFIRMITÉ PERMANENTE

Atteinte présumée définitive des capacités physiques de l'Assuré. Son importance est chiffrée par un taux déterminé par référence au barème prévu aux Conditions Particulières.

## ETENDU DE LA GARANTIE

Le contrat produit ses effets dans le monde entier, sauf désignation plus restrictive prévue aux Conditions Particulières, selon l'étendue de la garantie indiquée aux Conditions Particulières et pour tous les accidents corporels non exclus. Le champ d'application des garanties (vie professionnelle, vie privée...) est prévu aux Conditions Particulières.

## 2 OBJET DE L'ASSURANCE

Le contrat a pour objet de garantir le paiement de celles des indemnités définies ci-après, qui sont prévues et dont le montant est fixé aux Conditions Particulières, en cas d'accident corporel pouvant atteindre l'Assuré.

## 3 EXCLUSIONS

- Les accidents causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré, les conséquences de son suicide consommé ou tenté, ainsi que les accidents causés par l'usage de drogues ou de stupéfiants non prescrits médicalement.
- Les accidents survenant lorsque l'Assuré est conducteur d'un véhicule et que son taux d'alcoolémie est supérieur à celui légalement admis dans le pays où a lieu l'accident.
- Les accidents résultant de la participation de l'Assuré à une rixe (sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger), un duel, un délit ou un acte criminel.
- Les accidents survenant lors de l'utilisation comme pilote ou membre d'équipage d'un appareil permettant de se déplacer dans les airs ou lors de la pratique de sports effectués avec ou à partir de ces appareils.
- Les accidents occasionnés par la pratique d'un sport à titre professionnel et la pratique, même à titre d'amateur, de tous sports nécessitant l'usage d'engins mécaniques à moteur, que ce soit en qualité de pilote ou de passager. Par pratique d'un sport, il faut entendre les entraînements, les essais, ainsi que la participation aux épreuves sportives ou compétitions.
- Les accidents provoqués par la guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non.
- Les accidents dus à des radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome.

## 4 OBLIGATION DE DECLARATION DU SOUSCRIPTEUR

### A la souscription du contrat

Le contrat est établi d'après les réponses à nos questions posées et qui sont de nature à nous permettre d'apprécier les risques que nous prenons à notre charge (article L.113-2 du Code des Assurances).

Vous devez, sous peine des sanctions prévues ci-après, répondre, de façon complète et précise, aux questions que nous vous posons, en particulier dans le formulaire de déclaration de risque (si celui-ci est requis).

Vous devez notamment déclarer :

- l'activité exacte de l'entreprise ou du groupe assurable,
- les risques particuliers auxquels peuvent être exposés les Assurés,
- la composition et la démographie du groupe des Assurés.

### En cours de contrat

Vous devez nous déclarer, par lettre recommandée, toute modification dans les éléments d'information fournis à la souscription du contrat et consignés aux Conditions Particulières, et notamment toute modification dans les éléments d'appréciation du risque énumérés au paragraphe ci-dessus. Cette déclaration doit être faite dans un délai de QUINZE JOURS à partir du moment où vous en avez eu connaissance.

Lorsque la modification constitue une aggravation telle que si le nouvel état de chose avait existé lors de la souscription du contrat, nous n'aurions pas contracté ou nous ne l'aurions fait que moyennant une cotisation plus élevée, la

déclaration doit être faite sous peine des sanctions prévues au paragraphe ci-après et nous pouvons, dans les conditions fixées par l'article L. 113-4 du Code des assurances, soit résilier le contrat moyennant préavis de DIX JOURS, soit proposer un nouveau montant de cotisation.

Si vous ne donnez pas suite à la proposition qui vous est faite ou si vous refusez expressément le nouveau montant de cotisation, nous pouvons résilier le contrat à l'expiration d'un délai de TRENTE JOURS à compter de la proposition.

En cas de diminution des risques assurés, vous avez droit à une diminution du montant de la cotisation. Si nous n'y consentons pas, vous pouvez dénoncer le contrat. La résiliation prend alors effet TRENTE JOURS après la dénonciation. Nous devons alors vous rembourser la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru.

## **5 SANCTIONS**

Toute réticence, fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude dans la déclaration des circonstances ou des aggravations visées respectivement aux paragraphes ci-avant, est sanctionnée, même si elle a été sans influence sur le sinistre, dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du Code des Assurances :

- en cas de mauvaise foi de votre part ou de l'Assuré, par la nullité du contrat ;
- si votre mauvaise foi ou celle de l'Assuré n'est pas établie, par une réduction de l'indemnité de sinistre, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés. Le tarif pris pour base de cette réduction est, selon le cas, celui applicable, soit lors de la souscription du contrat, soit au jour de l'aggravation du risque ou, si celui-ci ne peut être déterminé, lors de la dernière échéance précédant le sinistre.

## **6 NATURE DES INDEMNITES**

### **DECES**

Si dans un délai maximum de 24 mois à dater de l'accident dont l'Assuré a été victime, celui-ci entraîne le décès, nous garantissons au profit de la ou, ensemble entre elles, des personnes désignées aux Conditions Particulières en qualité de bénéficiaires, le paiement du capital dont le montant est fixé aux Conditions Particulières.

Quand, préalablement au décès, le même accident aura donné lieu au paiement d'une indemnité pour infirmité permanente en application des conditions qui suivent, le capital sera diminué du montant de cette indemnité.

La disparition officiellement reconnue du corps de l'Assuré lors du naufrage, de la disparition ou de la destruction du moyen de transport dans lequel il circulait, créera présomption de décès à l'expiration du délai d'un an à compter du jour de l'accident.

Cependant, s'il était constaté à quelque moment que ce soit après le versement d'une indemnité au titre de la disparition de l'Assuré, que ce dernier est encore vivant, les sommes indûment versées à ce titre, devront nous être intégralement remboursées.

### **INFIRMITE PERMANENTE**

Lorsque l'accident entraîne une infirmité permanente, nous versons à l'Assuré une indemnité dont le maximum, correspondant au taux de 100 % du barème annexé, est fixé aux Conditions Particulières.

Si l'infirmité n'est que partielle, l'Assuré n'a droit qu'à une fraction de l'indemnité proportionnelle au degré d'invalidité. Les infirmités non énumérées sont indemnisées en fonction de leur gravité comparée à celle des cas énumérés.

L'indemnité a un caractère forfaitaire et contractuel : elle est déterminée suivant les règles fixées ci-dessus, sans tenir compte de l'âge ni de la profession de l'Assuré.

Le degré d'infirmité sera établi au moment où les conséquences définitives de l'accident pourront être fixées d'une façon certaine, et au plus tard, sauf conditions contraires prises d'un commun accord entre l'Assuré et nous, à l'expiration du délai d'un an à compter du jour de l'accident. Il n'y a pas de cumul des garanties décès et invalidité lorsqu'elles résultent d'un même accident.

### **INFIRMITES MULTIPLES**

Lorsqu'un même accident entraîne plusieurs infirmités distinctes, l'infirmité principale est d'abord évaluée dans les conditions prévues ci-dessus, les autres infirmités étant ensuite estimées successivement, proportionnellement à la capacité restante après l'addition des précédentes, sans que le taux global ne puisse dépasser 100 %.

L'incapacité fonctionnelle absolue d'un membre ou organe est assimilée à la perte de ce membre ou organe.

La perte de membres ou organes hors d'usage avant l'accident ne donne lieu à aucune indemnité. Si l'accident affecte un membre ou organe déjà infirme, l'indemnité sera déterminée par différence entre l'état antérieur et postérieur à l'accident. En aucun cas, l'évaluation des lésions consécutives à l'accident ne peut être augmentée par l'état d'infirmité de membres ou organes que l'accident n'a pas intéressés.

Les troubles nerveux et les lésions nerveuses ne peuvent être pris en considération, pour autant qu'ils constitueraient la conséquence d'un accident garanti, que s'ils se traduisent à l'examen par des signes cliniques nettement caractérisés.

### **INCAPACITE TEMPORAIRE**

Il est versé le montant de l'indemnité prévue aux Conditions Particulières pendant la période où un accident garanti rend l'Assuré totalement incapable d'exercer son activité professionnelle habituelle.

La reprise, même partielle, des activités de l'Assuré, interrompt le versement de l'indemnité. Celle-ci est payable à compter du lendemain de l'accident, sous déduction de la franchise indiquée aux Conditions Particulières, et jusqu'à la guérison ou la consolidation, mais sans pouvoir dépasser 365 jours d'indemnisation pour un même accident (sauf dérogation prévue aux Conditions Particulières).

En cas de rechute dans un délai de trois mois après la reprise des activités, la franchise ne s'appliquera pas une seconde fois et l'indemnité sera réglée, à compter du premier jour de la nouvelle incapacité, au titre du même sinistre.

Le montant versé au titre de l'incapacité temporaire sera déduit des sommes versées au titre des éventuelles garanties décès ou Infirmité Permanente résultant d'un même accident.

### **FRAIS DE TRAITEMENT**

Lorsque l'accident dont l'Assuré a été victime nécessite des soins ou l'application d'un traitement ordonnés médicalement, nous garantissons, à concurrence du montant fixé aux Conditions Particulières, le remboursement sur production des pièces justificatives des frais engagés à cet effet.

La garantie s'applique au remboursement des honoraires de praticiens et frais d'intervention chirurgicale, d'hospitalisation et pharmaceutiques.

Elle s'étend en outre :

- au remboursement des frais de transport de l'Assuré, par ambulance ou autre moyen justifié par les circonstances de l'accident, du lieu où celui-ci s'est produit au centre hospitalier le plus proche en mesure de procurer à l'Assuré les soins adaptés à son état ;
- au remboursement, à concurrence de 20 % au maximum du montant de la somme assurée, des frais de première fourniture seulement (à l'exclusion des frais de renouvellement ultérieur) d'appareils de prothèse ou d'orthopédie.

Ne sont en aucun cas pris en charge les frais de cure, d'héliothérapie et de thalassothérapie.

Les remboursements nous incombant en application de ce qui précède sont dus en complément des prestations ou indemnités susceptibles d'être garanties à l'Assuré en dédommagement des mêmes frais par la Sécurité Sociale ou tout autre régime de prévoyance collective ou par un contrat d'assurance souscrit antérieurement, sans que l'Assuré puisse percevoir au total une somme supérieure au montant de ses débours réels.

### **FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE**



L'Assurance s'applique, à concurrence du montant fixé aux Conditions Particulières, au remboursement des frais de recherche et de sauvetage pouvant incomber à l'Assuré si celui-ci était signalé disparu ou en péril, à condition que :

1. Les opérations de recherche ou de sauvetage soient mises en oeuvre par des organismes de secours publics ou privés ou par des sauveteurs isolés, afin de porter assistance à l'Assuré ;
2. Les opérations de recherche ou de sauvetage soient entreprises à la suite d'un accident compris dans la garantie du présent contrat.

Toutefois, dans le cas où l'Assuré n'aurait pas été accidenté, mais aurait néanmoins été signalé disparu ou en péril dans des circonstances telles que les frais de recherche ou de sauvetage auraient été pris en charge s'il avait été victime d'un accident, ces frais lui seront remboursés dans la limite de la moitié du montant fixé aux Conditions Particulières.

## **7 FORMATION ET DUREE DU CONTRAT**

### **PRISE D'EFFET**

Le contrat d'assurance est formé dès l'accord des parties. Signé par elles, il constate leur engagement réciproque. La garantie est acquise à compter de la date d'effet indiquée aux conditions particulières sauf si elles prévoient que la prise d'effet est subordonnée au paiement de la première cotisation. Ces mêmes dispositions s'appliquent à tout avenant au contrat.

### **DUREE**

Sauf convention contraire :

- Le contrat est conclu pour une durée d'un an.
- A son expiration, il est reconduit automatiquement d'année en année, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée, deux mois au moins avant l'échéance annuelle de la cotisation.
- Toute assurance contractée pour une durée inférieure à un an cessera cependant de plein droit, sans tacite reconduction, à l'expiration de la durée convenue.

En cours de contrat, les parties peuvent résilier dans les cas prévus au paragraphe résiliation ci-après.

### **MAINTIEN ET CESSATION DES GARANTIES**

Pour chaque Assuré, la garantie cessera de plein droit :

- à la date à laquelle le lien unissant l'Assuré au Souscripteur se trouve rompu, c'est-à-dire le jour où l'Assuré cesse de faire partie du groupe assurable ;
- à la date de résiliation ou de non renouvellement du contrat. Toutefois, dans le cas d'un contrat de groupe obligatoire, nous devons maintenir les garanties, sans condition de période probatoire ni d'examen ou de questionnaire médicaux, au profit des Assurés qui en feraient la demande avant la fin du délai de préavis de résiliation.

Dans le cas d'un contrat de groupe à adhésion facultative, le maintien des garanties ne peut s'exercer aux conditions ci-dessus qu'après l'expiration d'un délai de deux ans suivant l'adhésion de l'Assuré ;

- dans tous les cas, à l'expiration de l'année d'assurance au cours de laquelle l'Assuré a atteint l'âge de soixante-dix ans.

### **RESILIATION**

Le contrat peut être résilié avant sa date d'expiration normale dans les cas et conditions fixés ci-après.

### **PAR VOUS OU PAR NOUS**

Chaque année, à la date d'échéance annuelle, par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de deux mois au moins.

### **PAR VOUS**

En cas de diminution des risques, si nous refusons de réduire la cotisation en conséquence (article L.113-4 du Code des Assurances).

En cas de résiliation par nous après sinistre, d'un autre contrat à votre nom (article R.113-10 du Code des Assurances), dans le délai d'un mois après la notification de la résiliation de la police sinistrée.

En cas de révision tarifaire.

### **PAR NOUS**

En cas de non-paiement des cotisations (article L.113-3 du Code des assurances).

En cas d'aggravation du risque (article L.113-4 du Code des assurances).

En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque lors de la souscription ou en cours de contrat (article L.113-9 du Code des assurances).

Après sinistre, vous avez alors le droit de résilier les autres contrats que vous auriez souscrits auprès de nous (article R.113-10 du Code des assurances), dans le délai d'un mois après la notification de la résiliation de la police sinistrée.

En cas de redressement ou liquidation judiciaire prononcé à votre encontre (article L.113-6 du Code des assurances).

### **PAR L'ADMINISTRATEUR OU LE DEBITEUR AUTORISE PAR LE JUGE COMMISSAIRE OU LE LIQUIDATEUR**

En cas de redressement ou liquidation judiciaire prononcée à votre encontre (article L.113-6 du Code des assurances).

### **DE PLEIN DROIT**

En cas de retrait total de l'agrément accordé à la Compagnie (article L.326-12 du Code des assurances).

Dans le cas d'une résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de cotisation pour la période restante vous est remboursée, si elle a été payée d'avance. Toutefois, cette portion de cotisation nous est conservée si le contrat a été résilié pour non-paiement de cotisation.

La résiliation ou le non-renouvellement du contrat est sans effet sur le versement des prestations acquises ou nées durant sa période de validité.

### **FORMES DE RESILIATION**

Lorsque vous avez la faculté de résilier, vous pouvez le faire à votre choix, soit par lettre recommandée, soit par une déclaration faite contre récépissé à notre Siège social ou chez notre représentant, soit par acte extrajudiciaire.

La résiliation par nous doit vous être notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

En cas de résiliation par lettre recommandée, le délai de préavis court à partir de la date figurant sur le cachet de la poste.

Dans les cas visés aux paragraphes précédents, la résiliation ne pourra être demandée par chacune des parties que par lettre recommandée avec demande d'avis de réception indiquant la nature et la date de l'événement invoqué et donnant toutes précisions de nature à établir que la résiliation est en relation directe avec ledit événement.

Nous versons le montant indiqué au tableau des montants de garanties dans les cas qui suivent:

- en cas de décès accidentel survenant immédiatement ou si le décès consécutif à l'accident survient dans un délai d'un an après celui-ci, le capital est payable aux bénéficiaires que vous avez désigné, ou à défaut, à vos ayants droit ;

- en cas d'invalidité permanente, vous percevez un capital dont le montant est calculé en appliquant au capital indiqué au tableau des montants de garanties, le taux invalidité déterminé en fonction du barème qui vous sera communiqué sur simple demande.

## **8 PAIEMENT DES COTISATIONS**

### **COTISATION PRINCIPALE**

La cotisation et ses accessoires, dont le montant est stipulé au contrat, ainsi que les impôts et taxes, sont payables au siège de la société apéritrice ou au domicile du mandataire s'il en est désigné un par elle à cet effet.

A défaut de paiement d'une cotisation (ou d'une fraction de cotisation) dans les dix jours de son échéance, nous pouvons – indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice – en vous adressant une lettre recommandée valant mise en demeure, suspendre la garantie trente jours après l'envoi de cette lettre.

Nous avons le droit de résilier le contrat dix jours après l'expiration du délai de trente jours visé ci-dessus, en vous le notifiant, soit dans la lettre recommandée de mise en demeure, soit par une nouvelle lettre recommandée.

Si la cotisation annuelle est payable en plusieurs périodes, le non-paiement d'une fraction de cotisation à l'échéance fixée entraînera l'exigibilité de la totalité des fractions de cotisation restant dues au titre de l'année d'assurance en cours.

### **COTISATION SUR BASE D'ÉLÉMENTS VARIABLES**

Lorsque la cotisation est calculée à raison d'éléments variables tels que le nombre de personnes assurées ou bien le montant de leurs rémunérations, vous devez verser à chaque échéance la cotisation provisionnelle prévue aux Conditions Particulières. Vous devez ensuite déclarer, au plus tard dans les trente jours suivant chaque échéance, les éléments nécessaires au calcul de la cotisation définitive.

Nous avons le droit de procéder à la vérification de vos déclarations. Vous acceptez de recevoir à cet effet nos délégués et de justifier, à l'aide de tous documents en votre possession, de l'exactitude de vos déclarations.

En cas d'erreur ou d'omission dans les déclarations visées ci-dessus, vous devrez payer, outre le montant de la cotisation effective, une indemnité égale à 50 % de la cotisation omise ; lorsque les erreurs ou omissions auront par leur nature, leur importance ou leur répétition, un caractère frauduleux, nous serons en droit d'exiger le remboursement des sinistres réglés (article L.113- 10 du Code des assurances).

Faute de nous fournir dans les délais fixés la déclaration requise, nous pourrions par lettre recommandée, vous mettre en demeure de satisfaire à cette obligation dans les dix jours. Si, passé ce délai, la déclaration n'a pas été fournie, nous pourrions mettre en recouvrement, à titre d'acompte et sous réserve de régularisation ultérieure, une cotisation calculée sur la base de la dernière déclaration fournie, majorée de 50 %.

A défaut de paiement de cette cotisation, nous pourrions poursuivre l'exécution du contrat en justice, et suspendre la garantie puis résilier le contrat dans les conditions précisées ci-dessus.

## **9 DECLARATION EN CAS DE SINISTRE**

En cas de sinistre, il importe que nous soyons rapidement et parfaitement informés des circonstances dans lesquelles il s'est produit et de ses conséquences possibles.

### **FORME ET INFORMATIONS NECESSAIRES**

L'Assuré ou ses ayants droit, vous-même s'il y a lieu, ou tout mandataire agissant en leur nom sont tenus de faire, par écrit ou verbalement contre récépissé, à notre Siège ou auprès de notre représentant désigné au contrat, la déclaration de tout sinistre dans les quinze jours au plus tard de la date à laquelle ils en ont eu connaissance.

Si la déclaration de sinistre n'est pas effectuée dans le délai prévu ci-dessus, sauf cas fortuit ou de force majeure, nous pouvons opposer la déchéance de garantie lorsque nous pouvons établir que le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice (article L.113-2 du Code des assurances).

Ils devront, en outre, nous fournir avec cette déclaration, tous renseignements sur la gravité, les causes et les circonstances du sinistre et nous indiquer, si possible, les noms et adresses des témoins et auteurs responsables.

- La déclaration du sinistre devra notamment comporter :
- la date, les circonstances et le lieu de l'accident ;
- le nom, prénom, date de naissance, adresse et profession de la ou des victimes ;
- le certificat médical initial décrivant la nature des lésions ou blessures ainsi que leurs conséquences probables;
- s'il y a lieu, le procès-verbal de police ou de gendarmerie, les noms et adresses de l'auteur de l'accident et des témoins éventuels.

La victime ou ses ayants droit doivent s'efforcer de limiter les conséquences de l'accident et recourir notamment aux soins médicaux nécessités par l'état de la victime.

Les mandataires et médecins, désignés par nous, aurons, sauf opposition justifiée, libre accès auprès de la victime et de ses médecins traitants pour constater son état. Toute fausse déclaration intentionnelle sur la date ou les circonstances d'un accident, dûment constatée et de nature à nous porter préjudice, entraîne la déchéance des droits à l'indemnité qui, si elle est déjà réglée, doit nous être remboursée.

## **CONTROLE**

L'Assuré a l'obligation de se soumettre à l'examen des médecins délégués par nous, nos représentants auront libre accès auprès de lui chaque fois que nous le jugerons utile, sous peine pour l'Assuré ou pour tout bénéficiaire d'encourir la déchéance de leurs droits au cas où, sans motif valable, ils refuseraient de permettre le contrôle de nos délégués ou feraient obstacle à l'exercice de ce contrôle si, après l'avis donné quarante-huit heures à l'avance par lettre recommandée, nous nous heurtons de leur fait à un refus persistant ou demeurons empêchés d'exercer notre contrôle. Toute fraude, réticence ou fausse déclaration de votre part ou de celle du bénéficiaire de l'indemnité, ayant pour but de nous induire en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, entraînent la perte de tout droit à indemnité pour le sinistre en cause.

## **10 REGLEMENT DES INDEMNITES**

### **DETERMINATION DES CAUSES ET CONSEQUENCES DE L'ACCIDENT**

Les causes de l'accident et ses conséquences, le taux de l'infirmité, la durée de l'incapacité temporaire totale ou partielle, sont constatés par accord entre les parties ou, à défaut d'accord, par deux médecins désignés chacun par l'une des parties. En cas de divergence, ceux-ci s'adjoindront un troisième médecin pour les départager ; s'ils ne s'entendent pas sur le choix de ce dernier, ou faute par l'une des parties de désigner son expert, la désignation en sera faite à la requête de la partie la plus diligente par le président du tribunal de grande instance du domicile de l'Assuré avec dispense de serment et de toutes autres formalités.

Chaque partie conservera à sa charge les honoraires et frais relatifs à l'intervention du médecin qu'elle aura désigné, ceux nécessités par l'intervention éventuelle d'un troisième médecin étant partagés par moitié entre elles.

### **AGGRAVATION INDEPENDANTE DU FAIT ACCIDENTEL**

Toutes les fois que les conséquences d'un accident seront aggravées par l'état constitutionnel de la victime, par un manque de soins dû à sa négligence ou par un traitement empirique, par une maladie ou une infirmité préexistante et en particulier par un état diabétique ou hémétique, les indemnités dues seront déterminées d'après les conséquences qu'auraient eues l'accident chez un sujet valide et de santé normale soumis à un traitement rationnel.

## **PAIEMENT**

Les indemnités garanties sont payables :

- En cas de décès et d'infirmité permanente, dans le délai d'un mois suivant la remise des pièces justificatives du décès accidentel de l'Assuré et de la qualité du bénéficiaire, ou de l'accord des parties sur le degré d'invalidité.
- En cas d'Incapacité Temporaire, dès que l'Assuré aura repris ses activités normales et en tout état de cause à l'expiration du délai maximum fixé au Conditions Particulières.
- En cas d'application de la garantie relative à l'assurance des frais de traitement et des frais de recherche et de sauvetage, dans le délai d'un mois à dater de la remise des pièces justificatives du montant des dépenses engagées remboursables par nous.
- A défaut de l'accord des parties, le règlement des indemnités aura lieu dans le délai de quinze jours à compter de la décision judiciaire devenue exécutoire.

## **11 DISPOSITIONS DIVERSES**

### **INFORMATIONS DES ASSURES**

Dans le cas d'un contrat de groupe :

Vous êtes tenu de remettre aux Assurés une notice d'information détaillée qui définit notamment les garanties accordées par le présent contrat et leurs modalités d'application. Vous êtes également tenu d'informer préalablement et par écrit les Assurés, de toute réduction des garanties accordées par le présent contrat.

### **PRESCRIPTION**

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans. Ce délai commence à courir du jour de l'événement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées par les articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances.

### **RECLAMATIONS**

En cas de difficultés dans l'application du contrat, consultez d'abord votre conseiller habituel. Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pourriez adresser votre réclamation à :

**GROUPAMA D'OC**  
**14, rue de Vidailhan - CS 93105**  
**31131 Balma Cedex**

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez demander l'avis du médiateur dans les conditions qui vous seraient communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

### **ORGANISME DE CONTROLE**

Conformément au Code des Assurances (Article L. 112-4) il est précisé que la compagnie GROUPAMA D'OC - 14 rue de Vidailhan - CS 93105 – 31131 BALMA Cedex, Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'Oc – 391 851 557 RCS Toulouse. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à :

**MUTUAIDE**  
**SERVICE ASSURANCE**  
**126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex.**

## INTERRUPTION DE VOYAGE

### 1 L'OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de **MUTUAIDE au titre des garanties d'assistance.**

Nous vous versons (via ASSURINCO) ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou à une personne assurée, au titre du présent contrat et vous accompagnant, une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés, si le voyage assuré est interrompu pour l'un des motifs suivants :

**1/ Votre rapatriement médical** organisé par MUTUAIDE ou par une autre compagnie d'assistance.

**2/ Votre retour anticipé** pour cause de :

- Maladie accident grave engageant le pronostic vital selon avis du service médical de la compagnie *ou décès*:
  - de votre conjoint de droit ou de fait, d'un de vos ascendants, descendant, frère ou sœur (ne participant pas au voyage),
  - de votre remplaçant professionnel, nommé lors de la souscription du contrat,
  - de la personne, nommée lors de la souscription du contrat, chargée de la garde de vos enfants ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit ne participant pas au voyage.
- Afin d'assister aux obsèques suite au décès : de votre beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur ne participant pas au voyage.
- **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence, et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
  - ✓ votre résidence principale ou secondaire,
  - ✓ votre exploitation agricole,
  - ✓ vos locaux professionnels,
- **Convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal** (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre voyage assuré.
- Convocation pour la greffe d'un organe notifiée après votre départ.
- Convocation pour une adoption d'enfant notifiée après votre départ.

### 2 LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

L'indemnité est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations garanties ; elle est proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés, déduction faite des frais de dossier, de visa, d'assurances, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par les prestataires de votre voyage :

- **Pour les séjours hôteliers** : l'indemnité se calcule sur la base du prix total par personne du séjour assuré,
- **Pour les vols secs** : l'indemnité porte sur les billets non utilisés et est limitée à 50% du prix du billet d'avion aller/retour,
- **Pour les locations** : l'indemnité se calcule sur la base du prix total de la location assurée étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

Elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire.

### 3 LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties et celles applicables à la garantie assistance-rapatriement, sont également exclus :

- Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982.
- Les frais engagés sans l'accord préalable de notre service assistance.

### 4 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE SI VOUS INTERROMPEZ VOTRE SEJOUR

1/ Contacter MUTUAIDE dès la survenance de votre sinistre.

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

**ASSURINCO**  
**122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE**  
**sinistre@assurinco.com**

Vous devrez nous le retourner complété et 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.

## PRESTATIONS ANNEXES NON UTILISÉES

### 1 L'OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de **MUTUAIDE**.

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

## 2 LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser **les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties**. Elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire.

## 3 LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties et celles applicables à la garantie assistance-rapatriement, sont également exclus :

- Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982.
- Les frais engagés sans l'accord préalable de notre service assistance.

## 4 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE SI VOUS INTERROMPEZ VOS ACTIVITES

1/ Contacter la compagnie dès la survenance de votre sinistre.

2/ Dès votre retour, adressez votre demande de dossier de frais d'interruption de séjour à ASSURINCO

**ASSURINCO**  
**122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE**  
**sinistre@assurinco.com**

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

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT

### 1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE LORS D'UN VOYAGE

- **Transport – rapatriement sanitaire**

Vous êtes malade, y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie, ou blessé lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

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

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

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

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

- **Prolongation de séjour**

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



Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».**

- **Poursuite du séjour**

Vous n'êtes plus hospitalisé et les médecins locaux préconisent la poursuite de votre voyage, nous organisons et prenons en charge, sur validation de notre médecin conseil, les frais de transports supplémentaires par avion de ligne classe économique ou train 1ère classe pour la poursuite du circuit.

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

- **Retour des membres de votre famille ou d'un accompagnant assuré**

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, nous organisons le transport des membres de votre famille ou de d'une personne assurée qui se déplaçai(ent) 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 1<sup>ère</sup> classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Visite d'un proche ».**

- **Visite d'un proche**

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 3 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

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

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes » et « prolongation de séjour ».**

- **Accompagnement des enfants**

Lorsque, malade ou blessé, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 18 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons à notre charge le voyage aller et retour par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique depuis votre pays d'origine, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtes, afin de ramener vos enfants à votre domicile ou au domicile d'un membre de votre famille choisi par vous, dans votre pays d'origine.

Les billets des enfants restent à votre charge.

- **Frais médicaux (à l'étranger uniquement)**

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

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

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

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

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

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

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

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise),
- frais de test PCR, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif.

#### **Extension de la prestation : avance de frais d'hospitalisation (hors du pays de résidence)**

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

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

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

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

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

- **Chauffeur de remplacement**

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

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

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

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

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

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants :

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

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

- **Un de vos enfants, mineur ou handicapé, resté dans votre pays d'origine est gravement malade ou accidenté:**

Nous prenons en charge son transport en ambulance au centre hospitalier adapté à son état de santé (la personne chargée de la garde des enfants doit être munie de votre autorisation écrite) et son retour au domicile dans votre pays d'origine.

## **ASSISTANCE SPECIFIQUE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE**

- **Téléconsultation avant départ**

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie.

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

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

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

- **Retour impossible**

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

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

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

- **Frais hôteliers suite à mise en quarantaine**

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

- **Prise en charge d'un forfait téléphonique local (à l'étranger uniquement)**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes mis en quarantaine. Nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

- **Soutien psychologique sur place suite à mise en quarantaine**

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

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

- **Valise de secours (à l'étranger uniquement)**

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

### **Assistance complémentaire aux personnes**

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie liée à une épidémie ou pandémie, entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les 15 jours suivant votre retour au domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h 00 à 19 h 00, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19 h 00.

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes :

- **Aide-ménagère**

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

- **Livraison de courses ménagères**

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

- **Soutien psychologique suite à rapatriement**

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

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

## **2 ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE DÉCÈS**

- **Transport et frais de cercueil en cas de décès d'un assuré**

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine de l'assuré.

Nous prenons également en charge, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties :

- l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques et tous frais funéraires liés au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais.
- De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix.

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

- **Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant en cas de décès de l'assuré**

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1<sup>re</sup> classe ou par avion de ligne en classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne bénéficiaire ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(n)t assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

- **Formalités décès**

Dans le cas du décès de l'Assuré, nous pouvons prendre en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) au-delà de la date initiale de retour et les frais supplémentaires (taxi, téléphone) des membres de votre famille ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties, jusqu'au jour du rapatriement.

## **3 RETOUR ANTICIPÉ**

- **Retour anticipé en cas de maladie grave ou d'hospitalisation d'un proche**

Pendant votre voyage vous apprenez la maladie grave nécessitant un suivi et une surveillance médicalisée ou l'hospitalisation grave et imprévue d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel.

Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays d'origine, ou pour reprendre votre activité professionnelle, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1<sup>re</sup> classe ou en avion de ligne en classe économique, 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. A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal 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.

- **Retour anticipé en cas de décès d'un proche**

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel. Afin que vous assistiez aux obsèques dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1<sup>re</sup> classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, 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. A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal 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.

- **Retour anticipé**

Pendant votre voyage, vous apprenez, à la suite de l'inondation, de l'incendie ou du cambriolage survenus à votre domicile ou votre résidence secondaire, votre exploitation agricole ou vos locaux professionnels (si vous êtes dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale), que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en 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.

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

A défaut de présentation de justificatifs (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.

La prestation est également valable pour les motifs suivants :

- Convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre voyage assuré,
- Convocation notifiée après votre départ pour la greffe d'un organe,
- Convocation notifiée après votre départ pour une adoption d'enfant.

## **4 ASSISTANCE VOYAGE**

- **Avance de la caution pénale (à l'étranger uniquement)**

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause), nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant maximum 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 d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

- **Prise en charge des honoraires d'avocat (à l'étranger uniquement)**

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause), nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant maximum 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 d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

- **Transmission de message urgent**

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 qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : 01.55.98.57.26

Vous pouvez aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de votre choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

NOTA : Seul ce numéro spécial, qui ne permet pas l'usage du PCV, peut enregistrer vos messages, dont le contenu, qui ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité, est 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 à l'étranger**

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. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de la France uniquement l'envoi des médicaments prescrit 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 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 pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

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.

- **Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers ou de vos moyens de paiement**

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos papiers. Du lundi au samedi, de 8h à 19h30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre service « informations » nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement des papiers...).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. 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 responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s) ...), 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 d'un montant maximum **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 vol ou de perte délivrée par les autorités locales.

- **Frais de recherche et de secours en mer ou en montagne**

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne jusqu'à un maximum **indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

- **Modification imprévue de voyage**

Un événement imprévu (grève, détournement d'avion, accident ou maladie ne nécessitant par votre rapatriement médical) modifie le déroulement de votre voyage :

Nous mettons tous nos moyens en œuvre pour vous réserver une chambre d'hôtel, une voiture de location ou un billet d'avion (le coût de ces prestations reste à votre charge).

## **5 ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES**

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

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

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes :

- **Assistance sinistre au domicile**

Pendant que vous êtes en voyage, votre domicile fait l'objet d'une inondation, d'un incendie ou d'un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires.

Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention à concurrence **du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

En outre, si votre domicile est inhabitable à votre retour de voyage, nous organisons et prenons en charge votre séjour à l'hôtel pendant 2 nuits maximum dans la limite **du montant maximum par personne assurée vivant sous le même toit indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

- **Garde malade**

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à votre chevet, à concurrence de la limite fixée **au Tableau des Montants de Garanties**.

Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer des soins.

- **Livraison de médicaments**

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer :

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,
- nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous remboursez au moment même où ceux-ci vous seront apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

- **Livraison de repas et des courses ménagères**

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant la durée fixée **au Tableau des Montants de Garanties**, à concurrence d'une livraison par semaine,



- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de quatre livraisons par sinistre.

- **Aide-ménagères**

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère dans la limite de durée **au Tableau des Montants de Garanties** réparties sur 4 semaines.

- **Garde d'enfants**

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans, résidant à votre domicile :

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h et 19h, dans la limite des disponibilités locales à une concurrence de la durée fixée **au Tableau des Montants de Garanties**.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez vos un de vos proches résidant en France métropolitaine.

Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

- **Soutien pédagogique de votre enfant de moins de 18 ans**

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, dans la limite de la durée fixée **au Tableau des Montants de Garanties**.

Notre garantie s'applique dès le premier jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou du secondaire (1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle).

- **Garde des animaux domestiques**

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite prévue **au Tableau des Montants de Garanties**.

## 6 LES EXCLUSIONS

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

- les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,
- les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance et dont l'aggravation était prévisible,
- les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique 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 séjournez, et/ou nationale de votre pays d'origine.
- 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 ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement 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,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre "Transport" pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- 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 28ème semaine et leurs conséquences (accouchement compris),
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales)
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés en dans votre pays d'origine,
- les hospitalisations prévues,
- 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,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, 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 recherches de personne dans le désert et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de séjour,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane,
- la pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.

## LISTE DE PAYS

### – ZONE 1 : EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉEN

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

France métropolitaine (FR)

Principauté de Monaco (MC)

Albanie (AL)

Allemagne (DE)

Andorre (AD)

Angleterre (voir Royaume-Uni)

Autriche (AT)  
Baléares (XA)  
Belgique (BE)  
Biélorussie (BY)  
Bosnie Herzégovine (BA)  
Bulgarie (BG)  
Chypre (CY)  
Croatie (HR)  
Danemark (sauf Groenland) (DK)  
Ecosse (v. Royaume-Uni)  
Espagne continentale (ES)  
Estonie (EE)  
Finlande (FI)  
France Métropolitaine (FR)  
Géorgie (GE)  
Gibraltar (GI)  
Grèce (GR)  
Hongrie (HU)  
Irlande (IE)  
Israël (IL)  
Italie (IT)  
Jordanie (JO)  
Lettonie (LV)  
Liechtenstein (LI)  
Lituanie (LT)  
Luxembourg (LU)  
Macédoine (MK)  
Madère (XC)  
Malte (MT)  
Maroc (MA)

Moldavie (MD)

Monaco(MC)

Norvège (NO)

Pays-Bas (NL)

Pologne (PL)

Portugal continental (PT)

République Tchèque (CZ) - voir

aussi Tchèque, République

Roumanie (RO)

Royaume-Uni (GB)

Russie, Fédération de (partie  
européenne, jusqu'aux Monts

Oural compris ) (RU)

San-Marin (SM)

Slovaquie (SK)

Slovénie (SI)

Suède (SE)

Suisse (CH)

Tchèque, République (CZ)

Tunisie (TN)

Turquie (TR)

Ukraine (UA)

Vatican, Etat de la cité du (Saint-  
Siège)

Yougoslavie (Monténégro et

Serbie) (YU)

ZONE 2 : MONDE ENTIER

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application de la clause « QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DE VOTRE CONTRAT ? ».

## 1 PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

La durée de validité de toutes garanties correspond aux dates du voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 3 mois consécutifs.

A défaut de la mention de la date de retour, le contrat cesse de plein droit trois mois après la date de départ mentionnée aux conditions particulières.

Pour l'annulation :

Cette garantie doit être souscrite le jour même de la réservation du séjour à assurer ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue dans les conditions de vente de l'organisateur n'ait commencé.

Elle prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime et cesse dès le début des prestations assurées. Elle ne se cumule pas avec une des autres garanties.

Assistance-rapatriement :

Elle doit être souscrite et enregistrée chez **MUTUAIDE** avant le début du séjour à assurer. La durée de validité correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

Pour tous les autres risques:

Ils doivent être enregistrés à ASSURINCO avant le début du séjour à assurer. Nos garanties interviennent uniquement lorsque votre lieu de départ et de retour se situe en Europe. Elles prennent effet à 0 heure, le jour du départ indiqué aux conditions particulières et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime et cesse à 24 heures le jour de votre retour indiqué sur le bulletin d'inscription de l'Agence de Voyages.

## 2 LES ASSURANCES CUMULATIVES

Vous devez nous déclarer conformément à l'article 121.4 du code des assurances, toute autre assurance contractée pour le même risque.

En cas de sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à 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, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de délais et/ou d'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, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- des 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 ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

#### **4 EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES :**

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme,
- les prises d'otage, la manipulation d'armes.
- les événements climatiques, 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°86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles,
- la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait,
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat,
- votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération
- tout incident survenu 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,
- l'absence d'aléa,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage.
- les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

#### **5 EXPERTISE DES DOMMAGES**

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3<sup>e</sup> et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3<sup>e</sup>, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

#### **6 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.

#### **6 DÉLAIS DE RÈGLEMENT**

Le règlement interviendra dans un délai de 10 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

## **7 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'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet évènement.

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 rappelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## **8 AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

## 9 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 (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions. Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

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

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

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

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

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

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

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



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

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

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

ou

par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

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

## 10 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 01.45.16.43.34 ou en écrivant à [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr) pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Rapatriement ou transport sanitaire
- Rapatriement des enfants de mineurs
- Visite d'un proche
- Prolongation de séjour
- Frais hôteliers
- Poursuite de séjour
- Rapatriement de corps
- Formalités décès
- Retour anticipé
- Chauffeur de remplacement
- Assistance juridique à l'étranger
- Frais médicaux hors du pays de résidence
- Paiement des frais de recherche ou de secours
- Transmission de messages urgents
- Perte ou vol des moyens de paiement (uniquement à l'étranger)
- Papiers officiels

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

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

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

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

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

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
- Bagages
- Frais d'interruption de séjour
- Prestations annexes non utilisées

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

**MUTUAIDE**  
**Service Assurance**  
**126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

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

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

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

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

**GROUPAMA D'OC**  
**14 Rue Vidailhan - CS 93131**  
**31 131 BALMA**

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

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir la Médiation de l'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

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

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



**Une nouvelle idée**  
de l'assurance tourisme et loisirs

**122 bis Quai de Tounis**  
**BP 90932 - 31009 TOULOUSE Cedex**  
**Tél. : 05 34 45 31 51 / Fax : 05 61 12 23 08**  
**Mail :sinistre@assurinco.com**



**126 rue de la Piazza - CS20010**  
**- 93196 Noisy le Grand Cedex.,**  
**Tél : 01.45.16.43.34**

**Assurinco Assurances Voyages**

Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 €

Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE – [www.assurinco.com](http://www.assurinco.com)

RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620

Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 - site web ORIAS : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

Juin 2021