

UCPa

ASSUR'GROUPE ENSEIGNEMENT

MULTIRISQUE SANS ANNULATION AVEC ÉPIDÉMIE / PANDÉMIE Contrat n° 3221



EN ROUTE VERS **L'INDÉPENDANCE** >>

Mutuaide

Dispositions générales valables à partir du 15 mars 2023

MERCI DE CONTACTER :

POUR TOUT SINISTRE **ASSISTANCE** DURANT VOTRE PROGRAMME SPORTIF

*(En cas d'assistance rapatriement, Retour anticipé,
Interruption de programme etc...)*



**Merci de contacter IMMEDIATEMENT
Plateau d'assistance
7j/7 -24H/24**

**Depuis la France Tél : 01 48 82 62 00
Depuis l'étranger Tél : +33 1 48 82 62 00
Mail : voyage@mutuaide.fr**

**ATTENTION : PAS DE PRISE EN CHARGE SANS
APPEL PREALABLE**

Numéro de contrat à rappeler :

☐ Contrat n° 3221

POUR TOUT SINISTRE **ASSURANCE**
(Bagages, Interruption de programme, etc.)



**Site internet de déclaration de sinistre :
www.ucpa-assurvacances.com**

Numéro de contrat à rappeler :

☐ Contrat n° 3221

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Autres garanties	Le jour du départ (lieu de convocation de l'UCPA)	Le jour du retour du programme sportif

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

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquées sur les documents d'inscription de l'UCPA sont acquises.

DISPOSITIONS GENERALES

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).
- 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 Mutuaide Assistance dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence auxquels nous ne pouvons-nous substituer.

ATTENTION

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

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES ASSURANCE	MONTANT MAXIMUM	FRANCHISE
Retard d'avion, de bateau ou de train	120 €/ personne	4 heures
Bagages Perte, Vol, détérioration & Matériel de sport	2 000 €/ personne	30 €/ personne
Objets de valeur	50% de la valeur assurée	30 €/ personne
Retard de livraison > 24 heures	150 €/ personne	Aucune
Individuelle accident - Invalidité permanente *	15 000 €/ assuré	Seuil d'intervention : 10%
Décès *	15 000 €/ assuré	Sans Objet
Maximum par évènement	1 500 000 €/ évènement	
Interruption du programme sportif Suite à un rapatriement médical, une interruption d'activité ou un retour anticipé	6 000 €/ personne 30 000 €/ évènement	Aucune

*Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de **1.500.000 €**, 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 **1.500.000 €** et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

GARANTIES ASSISTANCE	MONTANT MAXIMUM	FRANCHISES
Assistance Rapatriement Rapatriement de l'assuré ou retour au domicile pour les séjours en France (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie)	Frais réels	Aucune
Retour d'une personne accompagnante	Billet retour	Aucune
Avance de frais d'hospitalisation d'urgence	150 000 €	30 €/ dossier
Remboursement de frais médicaux à l'étranger (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie)	150 000 €	30 €/ dossier
Soins dentaires d'urgence	300 €	Aucune
Accompagnement des enfants	Billet Aller/Retour	Aucune
Visite d'un proche suite à hospitalisation	Billet Aller/Retour + 80 €/ nuit (10 jours)	Aucune
Présence hospitalisation	80 €/ nuit (10 jours)	Aucune
Prolongation de programme	80 €/ nuit (10 jours)	Aucune
Garanties assistance spécifiques en cas d'épidémie ou de pandémie		
Téléconsultation avant départ	1 appel	Aucune
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	150 €/ nuit / personne 14 nuits maximum	Aucune
Soutien psychologique sur place suite à mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
Retour impossible	Max 1 000 €/ personne et Max 50 000 €/ groupe + Frais d'hôtel : 150 €/ nuit / personne, 14 nuits maximum	Aucune
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	jusqu'à 80 €	Aucune
Valise de secours	Max 100 €/ personne et Max 350 €/ famille	Aucune
Assistance en cas de décès Transport du corps et Frais funéraires	Frais réels	Aucune
Retour anticipé suite à une maladie grave ou décès d'un membre de la famille	Billet Aller/Retour	Aucune
Assistance Découverte Frais de recherche et secours	10 000 €/ personne 20 000 €/ évènement	Aucune
Frais d'évacuation	20 000 €/ évènement	Aucune
Frais d'ambulance	Frais réels	Aucune
Frais de retour à la station	Frais réels	Aucune

GARANTIES ASSISTANCE	MONTANT MAXIMUM	FRANCHISES
Assistance Neige et Montagne Frais de recherche et secours, Frais d'évacuation	10 000 €/ personne 20 000 €/ évènement	Aucune
Frais de secours sur piste de ski	Frais réels Maximum 7 650 €	Aucune
Remboursement du forfait « remontée mécanique »	350 €	Aucune
Frais d'ambulance	Frais réels	Aucune
Frais de retour à la station	Frais réels	Aucune
Assistance aux Véhicules Frais de dépannage / remorquage	200 €	Aucune
Prêt d'un véhicule de location	7 jours à catégorie équivalente	Aucune
Mise à disposition d'un chauffeur de remplacement pour le retour en cas d'impossibilité de conduire	3 jours max.	Aucune
Assistance Imprévu Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers	Démarches administratives	Aucune
Avance de fonds en cas de vol des moyens de paiement	1 500 €	Aucune
Assistance Juridique Avance Caution Pénale	7 500 €	Aucune
Honoraires d'avocat	1 500 €	Aucune
Assistance complémentaire à la personne Garde malade	20 heures	Aucune
Livraison de repas et des courses ménagères	15 jours max.	Aucune
Aide-ménagère	20 heures sur 4 semaines	Aucune
Garde des enfants à domicile - Ou Billet Aller/Retour pour un proche - Ou Billet Aller/Retour pour vos enfants	20 heures Billet Aller/Retour Billet Aller/Retour	Aucune
Soutien pédagogique	15 heures / semaine maxi 1 mois	Aucune
Soutien psychologique	4 contacts téléphoniques	Aucune
Assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou pandémie		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine	Aucune
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens télépho- niques / évènement	Aucune

GÉNÉRALITÉS

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.

DÉFINITIONS

• ACCIDENT

Tout événement soudain, imprévisible et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause des dommages corporels ou matériels.

• ACCIDENT GRAVE

Toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

• 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 .

Pour la garantie « 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 - Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

• ASSURÉ

Sont considérés comme Assurés, les personnes physiques inscrites sur un programme sportif par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur programme sportif auprès d'un point de vente UCPA.

• ASSURÉ (Individuelle Accident)

Sont considérés comme Assurés pour la garantie « Individuelle Accident », les personnes domiciliées en France Métropolitaine ou Département d'Outre Mer et ayant 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 participez au programme sportif, 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.

• BASSIN MEDITERRANEEN

Tunisie, Maroc et Algérie

• BIENS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ

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'UCPA selon des modalités définies dans ses conditions générales d'inscription, 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

On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle.

• DOMICILE (Individuelle Accident)

Pour la garantie « Individuelle Accident », le domicile de l'Assuré doit être situé en France Métropolitaine ou Département d'Outre Mer.

• DOMMAGE CORPOREL

Toute atteinte corporelle accidentelle subie par une personne physique.

• DOMMAGE MATÉRIEL

Toute détérioration ou destruction accidentelle d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux.

• DOMMAGE MATÉRIEL CONSÉCUTIF

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.

• ÉPIDEMIES

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

• ÉTRANGER

Monde entier à l'exception du pays du domicile.

• EUROPE

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

• 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 du programme sportif, 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 FUNÉRAIRES

Frais de première conservation, de manutention, demise 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 MÉDICAUX

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.

• **INCAPACITÉ MÉDICALE**

Contre-indication médicale de pratiquer l'ensemble des activités principales prévues dans le cadre du programme sportif 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)**

Toute altération de votre état de santé constatée par une autorité médicale compétente, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre, et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicalisée.

• **MEMBRE DE LA FAMILLE**

Par membre de la famille on entend : conjoint, pacsé ou concubin vivant sous le même toit, enfant (légitime, naturel ou adopté), frère, sœur, père, mère, beaux-parents, petits-enfants, grands-parents, tuteur légal, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux, nièces.

• **PANDÉMIE**

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

• **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 à l'Assuré sur son billet ou sur les documents communiqués par l'UCPA, 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'UCPA selon ses conditions générales d'inscription.

• **RETARD DE TRAIN**

Décalage entre l'heure d'arrivée initiale et l'heure d'arrivée réelle indiquée sur le billet ou les documents communiqués par l'UCPA au passager et intervenant en dehors des modifications dont dispose l'UCPA.

• **SINISTRE**

Événement 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'UCPA, 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 les documents communiqués par l'UCPA, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

• TRANSPORT PUBLIC AÉRIEN

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'UCPA, 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.

• VÉTUSTÉ

Dépréciation de la valeur du bien causée par le temps au jour du sinistre.

• VOL RÉGULIER

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'« Official Airlines Guide ».

• VOL TYPE « CHARTER »

Vol affrété par une organisme spécialisé dans le cadre d'un service non régulier.

PROGRAMME SPORTIF

Stage sportif ou stage de formation, et le transport (y compris vol sec) acheté auprès de l'UCPA, et décrit sur la confirmation d'inscription sur lequel figure le sport pratiqué, les dates, le lieu, et le prix.

ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre domicile légal, et dans le cadre d'un programme sportif.

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.

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 :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 48 82 62 00 (depuis l'étranger, vous devez composer le + 33 (0) 1 48 82 62 00), télécopie : 01 45 16 63 92 (+ 33 (0) 1 45 16 63 92 depuis l'étranger) ou par mail : voyage@mutuaide.fr,
- 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 d'assurance ?

Vous devez déclarer le sinistre à XPLOASSUR dans les 2 jours ouvrés suivant votre retour pour la garantie Bagages et dans les 5 jours ouvrés dans tous les autres cas suite à la survenance du sinistre.

Site internet de déclaration de sinistres : www.ucpa-assurvacances.com

XPLOASSUR
8-10 Rue du Pont de Tounis
31000 TOULOUSE

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

FAUSSES DÉCLARATIONS

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

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

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

RETARD D'AVION, DE BATEAU OU DE TRAIN

L'OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD D'AVION, DE BATEAU OU DE TRAIN

Vous devez déclarer le sinistre à XPLORASSUR dans les 5 jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure, via le site internet : www.ucpa-assurvacances.com

XPLORASSUR
8-10 Rue du Pont de Tounis
31000 TOULOUSE

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

Il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

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

LES ÉVÈNEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE

- 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 programme sportif.

En cas de vol d'objets transportés dans un véhicule, notre garantie s'applique si les objets, transportés à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, entièrement fermé à clé et dont les vitres sont complètement closes, font l'objet d'un vol par effraction entre 6 heures et minuit, heure locale.

Vous devez apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

En outre, en cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de programme sportif, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs originaux, les frais que vous avez exposés pour l'achat d'objets de première nécessité.

LE CALCUL DE L'INDEMNITÉ

- 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.

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.

LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

A) LES CIRCONSTANCES EXCLUES

1. 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,
2. Les vols d'objets commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions,
3. Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés,
4. Les vols d'objets commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue,
5. 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,
6. La destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre,
7. Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés,

8. Les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches,
9. La détérioration des vêtements et accessoires portés sur vous,
10. Les dommages dus aux accidents de fumeurs.

B) LES OBJETS EXCLUS

1. Les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
2. Les vélos, les remorques et caravanes, les bateaux et autre moyens de transport,
3. Le matériel à caractère professionnel,
4. Les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les collections,
5. Les lunettes, verres de contact, les prothèses et appareillage dentaires (sauf s'ils sont détruits lors d'un accident corporel vous concernant)
6. Les accessoires automobiles, les objets meublants des caravanes, camping-cars ou bateaux,
7. Les marchandises ou denrées périssables, les vins et spiritueux,
8. Les jeux vidéo et accessoires,
9. Le matériel médical, les médicaments.

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

- En cas de vol : déposer plainte, dans les 48 heures, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.
- En cas de destruction totale ou partielle : le faire constater, par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable ; à défaut, par un témoin.
- En cas de perte ou destruction totale ou partielle par une entreprise de transport : faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas :

- Prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre,
- Déclarer le sinistre à XPLORASSUR dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) suivant votre retour via le site internet : www.ucpa-assurvacances.com

XPLORASSUR
8-10 Rue du Pont de Tounis
31000 TOULOUSE

En cas d'inobservation du délai de déclaration, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

- Joindre à votre déclaration les documents suivants qui justifient votre demande :
 - le récépissé du dépôt de plainte,
 - le constat de dommage ou de perte,
 - les factures originales d'achat,
 - les factures de réparation ou de remise en état,
 - le justificatif de l'effraction du véhicule.

SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

- Vous devez aviser XPLORASSUR par lettre recommandée dès que vous en êtes informé.
- Si XPLORASSUR ne vous a pas encore indemnisé, vous devez reprendre possession de ces objets, et si la garantie vous est acquise, XPLORASSUR n'est tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.

- Si XPLOASSUR vous a déjà réglé, vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise moyennant restitution à XPLOASSUR 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.

INDIVIDUELLE ACCIDENT

Les garanties « individuelle accidents » sont limitées aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ayant contracté à titre privé une prestation de voyage auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage).

Ces garanties sont accordées dans les conditions et limites ci-après

I - LE CONTRAT

1/1 DEFINITION DES TERMES GENERAUX D'ASSURANCE

• NOUS

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit le contrat

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

• ASSURE

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse:

- de billets de transport
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour "tout compris", ...)
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

1/2 AUTRES DEFINITIONS

• ANNEE D'ASSURANCE

Période comprise entre deux échéances annuelles consécutives.

Si la date d'échéance annuelle ne coïncide pas avec la date anniversaire de la date d'effet du contrat, la première année d'assurance est la période comprise entre la date d'effet du contrat et la date d'échéance annuelle suivante.

• CONJOINT

Votre conjoint non séparé de corps ou la personne vivant maritalement avec vous lorsqu'elle est domiciliée chez vous, ou toute personne ayant signé un PACS (Pacte Civil de Solidarité) avec vous.

• DOMMAGE CORPOREL

Toute atteinte corporelle subie par une personne.

• ECHEANCE ANNUELLE

Date à laquelle vous vous êtes engagé à payer votre cotisation pour être garanti l'année à venir.

• INDEMNITE D'ASSURANCE

Somme que nous versons pour compenser le préjudice résultant d'un événement garanti.

• SINISTRE

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties. Constituent un seul et même sinistre, les réclamations ayant pour origine un même événement.

1/3 DEFINITION DES TERMES PROPRES AUX GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

• ACCIDENT

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré provenant d'un

événement soudain, imprévu, extérieur à la victime et constituant la cause du dommage.

•BAREME DU CONCOURS MEDICAL

Barème de référence utilisé pour établir le taux d'invalidité fonctionnelle dont l'assuré est atteint, en dehors de toute considération professionnelle. Il est publié par la revue « Le Concours Médical » sous l'intitulé « Barème indicatif d'évaluation des taux d'incapacité en droit commun ».

•FRANCHISE

Nombre de jours pendant lesquels nous n'intervenons pas.

•HOSPITALISATION

Séjour dans un établissement hospitalier – public ou privé– nécessité par un accident.

•INDEXATION POINT AGIRC

Par dérogation aux Dispositions Générales, les conditions du contrat ne sont pas indexées sur la valeur du point AGIRC.

•INVALIDITE (INCAPACITE PERMANENTE)

Etat physiologique dans lequel l'assuré se trouve lorsqu'après stabilisation de son état de santé et consolidation de ses blessures, sa capacité fonctionnelle, physique ou mentale, est réduite.

•SEUIL D'INTERVENTION

Pourcentage d'invalidité indiqué dans le tableau des montants de garantie et des franchises, à partir duquel sont versées les prestations Invalidité.

•TARIF DE RESPONSABILITE

Tarif fixé pour l'ensemble des prestations en nature versées au titre de l'assurance maladie obligatoire :soit, par une convention, pour ce qui concerne les professionnels de santé conventionnés (tarif de convention), ou à défaut par un acte réglementaire pour les professionnels de santé non conventionnés (tarif d'autorité).ou par acte réglementaire pour toute autre prestation (fournitures médicales, pharmaceutiques ou frais hospitaliers...).Ce tarif sert de base de remboursement aux caisses d'assurance maladie obligatoire.

1/4 LES EXCLUSIONS GENERALES DE VOTRE CONTRAT

Quelles que soient les garanties choisies, nous n'assurons jamais les conséquences :

Des maladies et accidents dont la première constatation médicale est antérieure à la souscription et qui sont expressément mentionnés dans les conditions personnelles, sauf pour la garantie Décès ;

D'une aggravation due à un traitement tardif imputable à une négligence de votre part ou à votre inobservation intentionnelle des prescriptions du médecin ;

Des traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un événement garanti par le contrat ;

Des traitements ou interventions chirurgicales dans un but de rajeunissement ; de votre faute, si elle est intentionnelle ;

D'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie égal ou supérieur à celui fixé Par la réglementation française relative à la circulation automobile en vigueur au jour de l'événement ;

De l'usage de drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ; d'une tentative de suicide ou d'une mutilation volontaire ;

De la guerre civile ou étrangère, de votre participation active à des émeutes, actes de terrorisme, insurrections, mouvements populaires, rixes (sauf cas de légitime défense, d'assistance à personne en danger ou d'accomplissement du devoir professionnel) ;

De la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale ;

De votre participation, à titre amateur ou professionnel, à un pari, défi, tentative de record ;

De votre participation en tant que concurrent à des compétitions et à leurs essais nécessitant l'utilisation d'un véhicule à moteur (terrestre, maritime, aérien) ;

De la pratique de tout sport à titre professionnel (sauf les accidents résultant : de la pratique d'un sport de combat ; de la spéléologie, de l'alpinisme (escalades en artificiel et grandes courses)) ;

Sont également exclues

Toutes les maladies ; les opérations chirurgicales, les congélations, les congestions, les insolation ; les lésions occasionnées par les rayons X, le radium et ses composés et dérivés, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation des instruments ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'assuré est soumis suite à un accident garanti par le présent contrat.

1/5 LIMITES DE GARANTIES

Les limites de nos garanties sont indiquées au tableau des montants de garanties et franchises.

1/6 TERRITORIALITE

La garantie Décès est accordée dans le Monde Entier

La garantie Invalidité est accordée en France Métropolitaine, Départements et Collectivités d'Outre-Mer, Nouvelle Calédonie et Terres Australes, Antarctiques Françaises, Principautés d'Andorre et de Monaco et dans le Monde entier pour les séjours ou voyages n'excédant pas 3 mois consécutifs.

II - LES GARANTIES

Objet de la garantie :

INVALIDITE

1.1 Objet de la garantie

Nous garantissons :

Le versement d'un capital en cas d'invalidité totale ou partielle consécutive à un accident survenu au cours de voyage contracté auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage)

1.2 Montant de la garantie

Le montant du capital est indiqué au Tableau des montants des Garanties. Il est réduit de moitié lorsque l'assuré (victime) est âgé de plus de 70 ans.

Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de 1.500.000 €, 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 des Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 1.500.000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

1.3 Critères d'attribution du capital

Le médecin, désigné par nous, détermine le taux d'incapacité de l'assuré en faisant référence au barème du Concours Médical. Ce taux est estimé, s'il y a lieu, en tenant compte des incapacités existantes (c'est-à-dire à partir de la capacité restante de l'assuré au moment de l'accident) après consolidation des blessures.

Ce taux ne peut dépasser 100%.

En cas de désaccord, les dispositions du paragraphe 3.2 « L'expertise » du chapitre « Notre intervention en cas de sinistre » des Dispositions Générales sont appliquées.

Les invalidités dont le taux est inférieur au seuil d'intervention ne donnent lieu au versement d'aucune indemnité.

1.4 Modalités d'indemnisation

Adulte : le capital est versé à l'assuré ;

Enfants : le capital est versé aux représentants légaux de l'assuré s'il s'agit d'un enfant de moins de 18 ans.

1.5 Entrée en vigueur de la garantie

La garantie entre en vigueur à la date figurant sur vos Conditions personnelles. Elle est valable pendant la durée du « voyage » et ou « séjour ».

1.6 Séjours à l'étranger

La garantie s'exerce dans le monde entier pour des séjours ou voyages n'excédant pas trois mois consécutifs.

Si l'accident à l'origine de l'invalidité survient à l'étranger (hors France Métropolitaine, des départements et Collectivités d'Outre-Mer, Nouvelle Calédonie, Terres Australes, Antarctiques françaises, des principautés d'Andorre et de Monaco), la prestation est acquise à la condition que la constatation et l'estimation du taux d'invalidité de l'assuré soient effectuées en France.

DECES

2.1 Objet de la garantie

Nous garantissons :

Le versement, au(x) bénéficiaire(s), d'un capital en cas de décès de l'assuré consécutif à un accident survenu au cours de voyage contracté auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage)

2.2 Montant de la garantie

Le montant du capital est indiqué au Tableau des montants des Garanties. Il est réduit de moitié lorsque l'assuré (victime) est âgé de plus de 70 ans.

Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de 1.500.000 €, 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 des Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 1.500.000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

2.3 Modalités d'indemnisation

A défaut d'indication de votre part mentionnée dans vos Conditions personnelles, la prestation est versée selon l'ordre préférentiel suivant : au conjoint survivant non séparé de corps, ni divorcé, ou la personne vivant maritalement avec vous lorsqu'elle est domiciliée chez vous, ou toute personne ayant signé un

PACS (Pacte Civil de Solidarité) avec vous, à défaut, aux enfants nés et à naître, vivants ou représentés dans les conditions définies par les articles 751 et 752 du Code civil. à défaut, aux héritiers.

2.4 Cumul des indemnités

En cas de décès de l'assuré consécutif à un accident ayant entraîné le paiement d'une prestation Capital Invalidité et si le décès survient dans un délai d'un an à compter du jour de l'accident, nous verserons la différence éventuelle entre le montant de l'indemnité due en cas de décès et le montant de l'indemnité déjà réglée.

Au cas où l'indemnité en cas de décès s'avérerait inférieure à celle déjà versée pour incapacité permanente, nous nous engageons à ne pas réclamer la différence aux bénéficiaires.

2.5 Entrée en vigueur de la garantie

La garantie entre en vigueur à la date figurant sur vos Conditions personnelles. Elle est valable pendant la durée du « voyage » et ou « séjour ».

2.6 Séjours à l'étranger

La garantie s'exerce dans le monde entier.

III - NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

3/1 LES FORMALITÉS ET DÉLAIS À RESPECTER

Vous devez déclarer l'accident dès que vous en avez connaissance auprès de XPLOASSUR.

Vous devez nous transmettre

En cas d'invalidité :

Un certificat précisant la cause de l'invalidité, la date présumée consolidation des blessures ou de stabilisation de l'état de santé.

La détermination du taux d'invalidité est subordonnée à l'examen effectué auprès d'un médecin désigné par nous.

En cas de décès :

Le(s) bénéficiaire(s) du capital doit (doivent) joindre dès que possible, à la demande de règlement :

- L'acte de décès de l'assuré
- Une copie lisible du livret de famille pour chaque bénéficiaire
- Les justificatifs de circonstances du décès

Non-respect du délai de déclaration

En cas de non-respect du délai de déclaration du sinistre et dans la mesure où nous pouvons établir qu'il en résulte un préjudice pour nous, vous perdez pour le sinistre concerné le bénéfice des garanties de votre contrat, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

Non-respect des formalités

Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous

3/2 L'EXPERTISE

Sous réserve de nos droits respectifs à poursuivre en justice, le montant des dommages est fixé à l'amiable.

Vous avez la possibilité de vous faire assister, à vos frais, par un expert ; si votre expert et le nôtre ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième expert et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'une des parties de nommer un expert ou, pour les deux experts, de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit.

Chacun de nous paye les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu la moitié de ceux du troisième.

Quelle que soit la garantie mise en jeu, sauf opposition justifiée par un cas de force majeure, l'assuré ne peut refuser d'être examiné par un médecin désigné par nous. Il doit également nous communiquer tous les renseignements que nous jugeons utiles de connaître en vue du règlement.

Les renseignements d'ordre médical, devant rester confidentiels, doivent être adressés directement à notre Médecin-Conseil qui, seul, en prend connaissance et nous transmet les instructions nécessaires.

3/3 L'INDEMNISATION

Délai de règlement de l'indemnité

Dès que nous nous sommes mis d'accord sur le montant de l'indemnisation, celle-ci intervient dans les quinze jours. Le délai de quinze jours commence à courir en cas de :

Invalidité : à compter du constat de la consolidation des blessures ou de la stabilisation de l'état de santé.

Si à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de déclaration du sinistre, aucune consolidation n'est intervenue ; nous pouvons verser un

acompte en tout état de cause acquis à l'assuré, après examen par un médecin désigné par nous ;

Décès : à compter de la date de remise du bulletin de décès par les ayants-droit.

MENTIONS LEGALES

Le souscripteur certifie que les réponses ayant permis d'établir le contrat sont exactes.

L'attention du souscripteur est attirée sur le fait que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de sa part entraîne la nullité du contrat (art. L113.8 du code des assurances), toute omission ou déclaration inexacte l'expose à supporter la charge d'une partie des indemnités (art. L113.9 du code des assurances).

Protection des données personnelles

Les données personnelles concernant l'entité assurée (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution du contrat, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, à la lutte contre la fraude, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

Elles sont destinées à son conseiller et aux services de l'Assureur de chacune de ses garanties (Assurance, Banque et services) selon finalités et dispositions prévues aux conditions générales ou notice d'information de son contrat. Ces informations sont conservées, au maximum, le temps de la relation contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à vos informations en vous adressant par courrier à votre Assureur (voir adresse portée au présent document) ou par le biais de notre site internet www.groupama.fr

Conformément à la réglementation, nous vous informons que vous pouvez refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, en vous inscrivant, gratuitement, sur la liste d'opposition nationale au démarchage téléphonique (Bloctel) ; toutefois, cette inscription ne fait pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques dans le cadre de nos relations contractuelles.

En cas de réclamation (désaccord, mécontentement) relative à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou au siège de votre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Si la réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être adressée au service « réclamations » de notre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. Celle-ci sera traitée dans les deux mois au plus. Si tel n'est pas le cas, vous en serez informé. En dernier lieu, vous pouvez recourir à la Médiation de l'assurance dont les coordonnées sont disponibles sur le site groupama.fr ou auprès de votre interlocuteur habituel. Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

INTERRUPTION DU PROGRAMME SPORTIF

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 XPLORASSUR) 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 du

programme sportif non utilisés, si le programme sportif 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 ou accident grave engageant le pronostic vital selon avis du service médical de Mutuaide ou décès :**
 - de votre conjoint de droit ou de fait, d'un de vos ascendants, descendant, frère ou soeur (ne participant pas au programme sportif),
 - 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 programme sportif.
- **Afin d'assister aux obsèques suite au décès :**
 - de vos parents, enfant, votre beau-frère, belle-soeur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur ne participant pas au programme sportif.
- **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 programme sportif assuré.
- **Convocation pour la greffe d'un organe** notifiée après votre départ,
- **Convocation pour une adoption d'enfant** notifiée après votre départ.

LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

2. L'indemnité est calculée à compter du jour de l'interruption ; elle est proportionnelle au nombre de jours de programme sportif non utilisés, déduction faite des titres de transports, des frais de dossier, de visa, d'assurances, de pourboire :

- Pour le programme sportif : l'indemnité se calcule sur la base du prix total par personne du programme sportif assuré,

3. Elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire.

LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE SI VOUS INTERROMPEZ VOTRE PROGRAMME SPORTIF

- **Contacter Mutuaide dès la survenance de votre sinistre.**

- Dès votre retour, déclarer le sinistre de frais d'interruption de programme sportif à XPLOASSUR, via le site internet : www.ucpa-assurvacances.com

XPLOASSUR
8-10 Rue du Pont de Tounis
31000 TOULOUSE

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

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

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Transport – rapatriement – retour au domicile

Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie), ou de l'accident.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en première classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

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

Prolongation de programme sportif

Si vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) et de frais supplémentaires (taxi, téléphone) des membres de votre famille ou d'un accompagnant bénéficiaire, à concurrence du maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties, jusqu'au jour du rapatriement.

Cette prestation est également valable si votre état de santé ne justifie

pas votre transport tel que défini à l'Article 1.1. Transport-rapatriement, mais que des raisons médicales approuvées par nos médecins ne vous permettent pas d'entreprendre le retour à votre domicile à la date initialement prévue.

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

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^{ère} classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de programme sportif 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 « PRÉSENCE HOSPITALISATION ».

Présence hospitalisation

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne lorsque vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 3 jours : nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1^{ère} classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) jusqu'au jour de votre rapatriement, jusqu'à un maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations " RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉ » ET « PROLONGATION DE PROGRAMME SPORTIF ».

Accompagnement des enfants

Lorsque, malade ou blessé, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 18 ans qui participaient avec vous au programme sportif, nous organisons et prenons à notre charge le transport aller et retour par train en 1^{ère} classe ou avion de ligne en classe économique depuis votre pays d'origine, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, 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.

Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (à l'étranger uniquement)

Avant de partir en déplacement à l'étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger.

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport,

- urgence dentaire avec un plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.
- frais de test PCR si celui-ci est positif.

Montant et modalités de prise en charge :

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux (y compris en cas d'épidémie ou pandémie) engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties selon les zones.

Une franchise, indiquée au Tableau des Montants de Garanties, est appliquée dans tous les cas par assuré et par événement.

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

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

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Avance sur frais d'hospitalisation (à l'étranger uniquement)

pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

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

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

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

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé, vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

GARANTIES ASSISTANCE SPECIFIQUES EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU DE 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.

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

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

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

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

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 Montants de 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 Montants de 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.

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 Montants de Garanties.

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

Prise en charge d'un forfait téléphonique local

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

Valise de secours

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

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE DÉCÈS

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

Un assuré décède pendant son programme sportif : 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^{re} 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 participai(en)t avec le défunt au programme sportif 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.

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

Pendant votre programme sportif 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 transport retour en train en 1^{re} 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 du programme sportif 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 programme sportif pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

Retour anticipé en cas de décès d'un proche

Pendant votre programme sportif, 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 transport retour en train en 1^{re} 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 programme sportif 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, jus-

tificatif 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 programme sportif pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

ASSISTANCE DÉCOUVERTE

Frais de recherche et de secours

Des recherches quel que soit le lieu sont engagées pour retrouver un bénéficiaire égaré.

Nous prenons en charge les frais de recherche pouvant incomber au bénéficiaire en cas d'intervention des services publics ou privés ou de sauveteurs professionnels dûment agréés, à concurrence du Montant indiqué au Tableau des Montants des Garanties, lorsque ces frais ne sont pas couverts par un contrat d'assurance.

Frais d'évacuation

Nous prenons en charge les frais d'évacuation pouvant incomber au bénéficiaire dans la limite du Montant indiqué au Tableau des Montants des Garanties.

Ces frais sont pris en charge dans la mesure où l'assistance est informée dans les 24 heures suivant l'intervention, sauf cas de force majeure.

ASSISTANCE NEIGE ET MONTAGNE

Frais de recherche et de secours

Des recherches quel que soit le lieu sont engagées pour retrouver un bénéficiaire égaré.

Nous prenons en charge les frais de recherche pouvant incomber au bénéficiaire en cas d'intervention des services publics ou privés ou de sauveteurs professionnels dûment agréés, en montagne à concurrence du Montant indiqué au Tableau des Montants des Garanties, lorsque ces frais ne sont pas couverts par un contrat d'assurance.

Ces frais sont pris en charge dans la mesure où l'assistance est informée dans les 24 heures suivant l'intervention, sauf cas de force majeure.

Frais de secours sur piste de ski

Un Assuré est victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées ou en hors-piste. Nous prenons en charge les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident.

Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge.

Cette prise en charge s'effectue aux frais réels pour des programmes sportifs avec un maximum indiqué au Tableau des Montants des Garanties.

Ces frais sont pris en charge dans la mesure où MUTUAIDE ASSISTANCE est informée avant la fin du programme sportif dans la station de ski, et/ou dans les 48 heures suivant l'intervention des secours.

Remboursement du forfait « remontée mécanique »

Suite à un accident de ski vous empêchant de skier, nous vous remboursons votre forfait « remontées mécaniques » à partir du jour suivant l'accident, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties. Cette garantie est réservée au forfait de plus de 3 jours.

L'indemnité ne sera réglée que sur présentation des originaux des forfaits « remontées mécaniques » (ou justificatifs d'achats), accompagnés des justificatifs ayant entraînés la non utilisation totale ou partielle de ces forfaits.

Frais d'ambulance

Si l'Assuré est transporté par ambulance jusqu'à un centre hospitalier, nous nous engageons, s'il n'y a pas de transport médical, à payer directement au transporteur les frais de transport en ambulance.

Frais de retour à la station

Si l'Assuré est transporté jusqu'à un centre hospitalier et que son hospitalisation n'est pas jugée nécessaire, nous nous engageons, s'il n'y a pas de transport médical, à prendre en charge les frais de transport.

Nous organisons également la livraison des médicaments. Les frais de médicaments restent à la charge de l'Assuré. La garantie est mise en œuvre en France sous réserve des disponibilités locales.

ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Dépannage / remorquage

Le véhicule est immobilisé suite à un événement garanti. Nous organisons et prenons en charge, à hauteur du montant indiqué au Tableau des Montants des Garanties :

- le déplacement du réparateur si le véhicule peut être dépanné sur le lieu de l'événement, et si nécessaire,
- le remorquage jusqu'au concessionnaire ou garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Pour les dépannages ou remorquages sur autoroutes, périphériques ou voies rapides, ces frais peuvent être remboursés sous réserve d'un appel téléphonique dans les 48 heures qui suivent l'événement et sur présentation de la facture originale acquittée.

Véhicule de remplacement (uniquement en France métropolitaine)

Pendant la durée des réparations du véhicule, suite à une panne ou un accident, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, de catégorie équivalente, kilométrage illimité, en fonction des disponibilités locales, à concurrence de la limite fixée au Tableau des Garanties.

Le véhicule de remplacement doit être pris et restitué par le chauffeur dans la même station.

La mise à disposition ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

L'âge minimum requis pour bénéficier de cette garantie est de 21 ans révolu.

Le Bénéficiaire doit posséder un permis de conduire depuis plus d'un an.

Les frais de carburant, d'assurance et de péages restent à la charge du Bénéficiaire

LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

1. les voyages effectués à bord d'un véhicule non garanti,
2. les suites de dommages aux véhicules lors de transports maritimes,
3. l'envoi de pièces détachées non disponibles chez les grossistes et concessionnaires de marque installés en France, ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur,
4. le coût des pièces détachées,

5. les frais de réparations,
6. les frais de douane, les amendes,
7. les frais de carburant, d'assurances et de péages dans le cadre de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
8. les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ,
9. la crevaison, la panne d'essence, l'erreur de carburant, la perte de clefs,
10. les prestations qui n'ont pas été organisées par nos soins ou avec notre accord, ne donnent pas droit, à postériori, un remboursement ou à une indemnisation.

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

L'état de santé du conducteur du véhicule ne lui permet pas de poursuivre la conduite du véhicule suite à un événement garanti ou le Bénéficiaire est décédé.

Si aucune personne sur place n'est habilitée à conduire le véhicule, nous organisons et prenons en charge un billet aller simple pour permettre à une personne désignée par l'assuré d'aller récupérer le véhicule sur le lieu d'immobilisation.

Si le Bénéficiaire ni aucune personne dans son entourage ne peut se déplacer pour aller rechercher le véhicule, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un chauffeur pour aller chercher le véhicule et le ramener au domicile par l'itinéraire le plus direct.

Seuls les frais de voyage et le salaire du chauffeur sont pris en charge pour une durée maximum indiquée au Tableau des Montants des Garanties.

Le chauffeur intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

Si le véhicule du Bénéficiaire a plus de 8 ans ou plus de 150 000 km ou si son état n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la Route Français, mutuaide assistance devra en être informé et se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, mutuaide assistance fournit et prend en charge un billet de train 2e classe ou d'avion classe touriste pour aller rechercher le véhicule.

Les frais annexes tels que restauration, hôtel, carburant, péages et stationnements pour le retour du véhicule restent à la charge du Bénéficiaire ou de ses ayants-droits.

ASSISTANCE IMPRÉVUE

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

Pendant votre programme sportif, 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.

ASSISTANCE JURIDIQUE

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 faisons l'avance de la caution pénale 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.

ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE A LA PERSONNE SUITE A UN RAPATRIEMENT MÉDICAL

Lorsque, au cours de votre programme sportif, 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 :

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 ménagère

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^{er} et 2^{ème} cycle).

ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES SPÉCIFIQUE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU DE PANDÉMIE

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 :

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 épi-

démie 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.

LES EXCLUSIONS

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

- 1. Les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,**
- 2. Les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,**
- 3. 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,**
- 4. Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique (sauf stipulation contraire dans la garantie), 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 participez au programme sportif, et/ou nationale de votre pays d'origine.**
- 5. Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,**
- 6. Les frais non justifiés par des documents originaux,**
- 7. 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,**
- 8. Les séjours entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique,**
- 9. 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 programme sportif,**
- 10. Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,**
- 11. 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 28^{ème} semaine et leurs conséquences (accouchement compris),**
- 12. Les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales)**
- 13. Les cures thermales et les frais en découlant,**
- 14. Les frais médicaux engagés en dans votre pays d'origine,**
- 15. Les hospitalisations prévues,**

16. Les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple)
17. Les vaccins et frais de vaccination,
18. Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
19. Les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences,
20. Les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
21. Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, et les frais en découlant,
22. 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,
23. Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lors qu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
24. Les frais d'annulation de votre programme sportif,
25. Les frais de restaurant,
26. Les frais de douane.

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

La durée de validité de toutes garanties correspond aux dates du programme sportif indiquées sur la confirmation d'inscription avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

A défaut de la mention de la date de retour, le contrat cesse de plein droit 90 jours après la date de départ mentionnée sur la confirmation d'inscription.

- **Assistance-rapatriement :**

Elle doit être souscrite et enregistrée auprès d'UCPA avant le début du programme sportif à assurer. La durée de validité correspond aux dates du programme sportif indiquées sur la confirmation d'inscription délivrée par l'UCPA avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

- **Pour tous les autres risques :**

Ils doivent être enregistrés auprès d'UCPA avant le début du programme sportif 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 dans les documents UCPA 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 la confirmation d'inscription de l'UCPA.

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.

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 aux quels 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.

EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES :

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- **Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,**

- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Le suicide et la tentative de suicide,
- Les épidémies et pandémies (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

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

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^e 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^e, 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.

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.

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.

QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action 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 débi-

teur 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).

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.48.82.62.00 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Assistance rapatriement
- Assistance découverte
- Assistance Neige et Montagne
- Assistance aux véhicules
- Assistance complémentaire à la personne

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 XPLORASSUR en écrivant à reclamation@xplorassur.com pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Retard d'avion, de bateau ou de train
- Bagages
- Interruption du programme sportif

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

MUTUAIDE
Service Assurance
TSA 20001
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 de la garantie Individuelle Accident, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

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

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

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

Pour la garantie Individuelle Accident, l'Assureur est 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.

COLLECTE DES DONNÉES

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

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

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son Contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.

- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et de ses garanties, à ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

- Les données personnelles pourront également être utilisées par

l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.

- Les données à caractère personnel le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

Il peut exercer ses droits en s'adressant au correspondant à la Protection des données - MUTUAIDE ASSISTANCE - 126 rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX.

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

QUELLES SONT LES ADRESSES DES INTERVENANTS ?

MUTUAIDE
126 rue de la Piazza
CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX

XPLORASSUR
8-10 Rue du Pont de Tounis
31000 TOULOUSE

Les contestations qui pourraient être élevées contre Mutuaide ou XPLORASSUR à l'occasion du présent contrat sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites aux adresses indiquées ci-dessus.

Annexe à l'article A. 112-1

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

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

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

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

« Je soussigné M.....
demeurant

.....
renonce à mon contrat N°..... souscrit
auprès d'..... ,
conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances.

J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »

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



Bien plus que vous assister

XPLORASSUR
8-10 Rue du Pont de Tounis
31000 TOULOUSE

Site internet de déclaration de sinistre :
www.ucpa-assurvacances.com



126 rue de la Piazza
CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX

Depuis la France Tél : 01 48 92 62 00
depuis l'étranger Tél : +33 1 48 92 62 00
Mail : voyage@mutuaide.fr

ASSURINCO Assurance Voyage exerçant sous la marque commerciale XPLORASSUR – Filiale du Groupe Finaxy – SAS de courtage en assurances au capital de 1 187 070 € - siège social 8-10, rue du Pont de Tounis, 31000 TOULOUSE - RCS TOULOUSE 839 898 673 – N° ORIAS : 18007806 – www.orias.fr - Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes au Code des Assurances - Sous le contrôle de l'ACPR, 4 place de Budapest– 75436 PARIS (www.orias.fr) – ASSURINCO Assurance Voyage exerce son activité en application des dispositions de l'art L521-2 II b du Code des Assurances – Service réclamation : reclamation@xplorassur.com - Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA, TSA 50110 Paris cedex 9 ou le.mediateur@mediation-assurance.org