



# CONDITIONS GENERALES LE MONDE EN UN REGARD

**Formule Assistance Rapatriement  
Contrat MUTUAIDE N° 6686**

**Formule Annulation classique (Annulation cas imprévus,  
Bagages)  
Contrat MUTUAIDE N°6688**

**Formule Annulation Plus (Annulation cas imprévus, Bagages,  
Fermeture d'aéroport, Interruption de séjour, Responsabilité civile  
vie privée, Stabilité des prix)  
Contrat MUTUAIDE N°6689**

## LES CONDITIONS GENERALES EN ASSISTANCE/RAPATRIEMENT

### ASSISTANCE RAPATRIEMENT – FRAIS MEDICAUX (MONDE ENTIER)

<p><b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapatriement ou transport sanitaire</li> <li>• Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés</li> <li>• Présence Hospitalisation</li>   <li>• Accompagnement des enfants</li> <li>• Chauffeur de remplacement</li> <li>• Prolongation de séjour</li> <li>• Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille</li> </ul>	<p>Frais réels Billet Retour + frais de taxi</p> <p>Billet Aller/Retour et Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 10 nuits Billet Aller/Retour ou hôtesse Billet ou chauffeur Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 4 nuits Billet Retour + frais de taxi</p>
<p><b>FRAIX MEDICAUX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remboursement complémentaire des frais médicaux Zone 1 (Europe et Pays méditerranéens) Zone 2 (Reste du monde) Franchise Frais médicaux</li>   <li>• Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger Zone 1 (Europe et Pays méditerranéens) Zone 2 (Reste du monde)</li>   <li>• Frais dentaires d'Urgence</li> </ul>	<p>75 000 €/personne 150 000 €/personne 30 €/personne</p> <p>75 000 €/personne 150 000 €/personne</p> <p>300 €/personne</p>
<p><b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport de corps</li> <li>• Frais de cercueil ou d'urne</li> <li>• Reconnaissance de corps</li> <li>• Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré</li> <li>• Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille</li> </ul>	<p>Frais réels 1500 € Billet Aller/retour et Frais d'hôtel 80 €/nuit, max 2 nuits</p> <p>Billet Retour + frais de taxi</p> <p>Billet Retour + frais de taxi</p>
<p><b>ASSISTANCE VOYAGE</b></p> <p><i>Pendant le voyage</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance de la caution pénale à l'étranger</li> <li>• Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger</li> <li>• Retour anticipé en cas de sinistre au domicile</li> <li>• Frais de recherche et de secours en mer et en montagne</li> <li>• Secours sur pistes balisées</li> <li>• Transmission de messages</li> <li>• Envoi de médicaments</li> <li>• Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement</li> </ul>	<p>10 000 € 5 000 €</p> <p>Billet Retour + Frais de taxi 5 000 €</p> <p>Frais réels Frais d'envoi Frais d'envoi</p> <p>Avance de fonds 2 300 €</p>

## DEFINITIONS

- **Accident**  
Toute lésion corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident
- **Accident corporel grave**  
Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.
- **AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec le Bénéficiaire. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers du Bénéficiaire.
- **Attentat**  
Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.  
Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.
- **Assuré**  
La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles porte la garantie.
- **NOUS, L'ASSUREUR** : Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy-le-Grand Cedex– S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086 000 19.  
Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger dont le numéro de police est 35.806.460, l'Assureur est TOKIO MARINE EUROPE SA (TOKIO MARINE HCC).
- **Bénéficiaire**  
La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles portent la garantie.
- **Couverture géographique**  
Monde entier, sans franchise kilométrique (sauf convention contraire fixée aux Conditions Particulières).
- **Domicile**  
Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal dans l'Espace Economique Européen (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion.
- **Domages corporels**  
Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.
- **DÉPLACEMENTS GARANTIS** : la durée du voyage et du séjour, depuis le départ du domicile jusqu'au retour au domicile ne peut excéder 90 jours.
- **Franchise**  
Partie de l'indemnité restant à la charge du bénéficiaire.
- **Maladie**  
Altération de santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.  
*Maladie chronique* : maladie qui évolue lentement et se prolonge.  
*Maladie grave* : maladie mettant en jeu le pronostic vital.

- **Membres de la famille**  
Par membre de la famille, on entend, le conjoint ou concubin vivant sous le même toit, un enfant, un frère ou une sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents, les petits-enfants, les beaux-frères et belles-sœurs.
- **Champ d'Application**  
Vie privée
- **Validité dans le temps**  
Le produit d'assistance est valable pour une durée maximale de 90 jours.

## 1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE ET FRAIS MEDICAUX

**MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

**Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de MUTUAIDE ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et éventuellement la famille de l'Assuré.**

### EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

#### **Rapatriement ou transport sanitaire**

Si l'état de L'ASSURE nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, **MUTUAIDE ASSISTANCE** organise et prend en charge :

- soit le transport vers un centre régional hospitalier ou dans un pays susceptible d'assurer les soins
- soit le rapatriement au Domicile de l'Assuré s'il n'existe pas de centre médical adapté plus proche.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué, sous surveillance médicale si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants : avion sanitaire, avion des lignes régulières, train, wagon-lit, bateau, ambulance. Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée ne serait pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile de l'ASSURE.

Si l'hospitalisation n'a pu se faire dans un établissement proche du domicile, **MUTUAIDE ASSISTANCE** organise et prend en charge, lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, le transport de cet hôpital au domicile.

#### **Retour des membres de de la famille ou de 2 accompagnants assurés**

Nous avons organisé votre rapatriement médical. Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille ou de deux personnes assurées vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

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

#### **Présence Hospitalisation**

**MUTUAIDE ASSISTANCE** organise et prend en charge à concurrence de 80 Euros par jour avec une prise en charge maximum de 10 nuits, le séjour à l'hôtel d'une personne qui reste au chevet de l'ASSURE hospitalisé, dont l'état ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat.

**MUTUAIDE ASSISTANCE** prend également en charge le retour en France métropolitaine de cette personne (où à son pays de Domicile) si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation doit dépasser sept jours, et si personne ne reste au chevet de l'ASSURE, **MUTUAIDE ASSISTANCE** prend en charge les frais de transport Aller/Retour, au départ de la France métropolitaine (en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique) d'une personne désignée par l'ASSURE. **MUTUAIDE ASSISTANCE** organise également le séjour à l'hôtel de cette personne à hauteur de 80 Euros par jour avec une prise en charge maximum de 10 nuits.

### ***Accompagnement des enfants***

Vous êtes malade ou blessé et dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec vous. Pour les accompagner lors de leur retour au domicile, nous organisons et prenons en charge le voyage aller / retour pour une personne de votre choix, depuis le pays de votre domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

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

**Les titres de transport des enfants restent à votre charge.**

### ***Chauffeur de remplacement***

**Cette garantie n'est valable qu'en France et en Europe occidentale.**

Vous avez été rapatrié par nos soins ou votre état de santé ne vous permet pas de conduire votre véhicule, et aucun passager n'est en mesure de le ramener. Nous organisons et prenons en charge :

- Soit, la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement pour ramener le véhicule et les passagers à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct, à la condition que l'état de votre véhicule soit conforme aux normes du contrôle technique.
- Soit, le transport d'une personne désignée par vous et résidant en France métropolitaine, ou Principauté de Monaco, pour aller récupérer le véhicule et les passagers, sur la base du tarif d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

**Les frais de retour du véhicule (péages, carburant, stationnement et autres) ainsi que les éventuels frais d'hôtel et de restauration restent à votre charge.**

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre véhicule est en parfait état de marche, est conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et prenons en charge, dans ce cas, un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme pour vous permettre, une fois guéri, d'aller rechercher votre véhicule.

**Dans tous les cas, les frais de carburant, de péage, de stationnement pour le retour du véhicule restent à votre charge.**

### ***Prolongation de séjour***

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour. Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire pour rester à votre chevet, à concurrence de **80 € TTC** par jour, pendant 4 jours maximum. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

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

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Présence Hospitalisation ».**

### ***Retour anticipé***

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage en cas d'accident ou maladie imprévisible et grave affectant un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct), MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge, après accord du médecin de MUTUAIDE ASSISTANCE, le transport Retour (en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion classe économique) et les frais de taxi de l'ASSURE afin de lui permettre de venir au chevet du proche, en France métropolitaine ou au pays du Domicile de l'Assuré.

### ***Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger***

Le remboursement couvre les frais définis ci-dessous, sous réserve qu'ils concernent des soins reçus hors du pays de domicile de l'ASSURE, à la suite d'une maladie à caractère imprévisible, ou d'un accident, survenu à l'étranger.

La compagnie rembourse le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à la charge de l'ASSURE, **après remboursement effectué par la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il serait affilié**, et ce à concurrence de la somme indiquée au tableau de garantie, pour la durée du contrat.

**Une franchise de 30 € est appliquée dans tous les cas.**

**Les plafonds de garanties sont précisés dans le tableau des garanties.**

L'ASSURE, ou ses ayants droit, s'engage(nt) à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et à transmettre les documents suivants :

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

#### Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

- 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.
- Frais d'hospitalisation par décision médicale.
- Urgence dentaire dans la limite de 300 €/personne (pas d'application de franchise sur ce poste)

La prise en charge des frais médicaux, cesse à dater du jour où MUTUAIDE ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré en France métropolitaine ou dans le pays où il a son domicile.

#### **Avance sur frais d'hospitalisation l'étranger**

Dès lors que l'Assuré se trouve hospitalisé, il peut être procédé à l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite du montant garanti indiqué au tableau des garanties, sous réserve des conditions suivantes :

- que les soins soient prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE, et
- que l'ASSURE soit jugé intransportable, par décision de ces mêmes médecins.

**Aucune avance n'est accordée à dater du jour où le rapatriement est possible.**

**Dans tous les cas, l'ASSURE s'engage à rembourser cette avance au plus tard trente jours après réception de la facture.**

## 2. ASSISTANCE EN CAS DE DECES

#### **Transport de corps**

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps de l'ASSURE depuis le lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais annexes nécessaires au transport du corps, dont le coût d'un cercueil ou le coût de l'urne. La garantie s'exerce à hauteur de 1 500 € TTC maximum.

Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine sont à la charge des familles.

Lorsqu'il y a inhumation provisoire, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport du corps de l'Assuré jusqu'au lieu d'inhumation définitive en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré, après expiration des délais légaux d'exhumation.

#### **Retour des membres de la famille**

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport retour (en train 1ère classe ou en avion classe économique et les frais de taxi) en France métropolitaine (ou au pays de Domicile de l'Assuré) jusqu'au lieu d'inhumation, des autres ASSURES se trouvant sur place s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

#### **Reconnaissance de corps et formalités administratives**

Dans le cas où des raisons administratives imposeraient une inhumation provisoire ou définitive sur place, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport aller et retour (en train 1ère classe ou en avion classe économique) d'un membre de la famille pour se rendre de son domicile en France métropolitaine (ou dans un autre pays où résidait l'Assuré), jusqu'au lieu d'inhumation, ainsi que son séjour à l'hôtel.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit avec un maximum de 2 nuits.

### **Retour prématuré en cas de décès d'un membre de la famille**

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage afin d'assister aux obsèques d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct, frère, sœur), MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport (en train 1ère classe ou en avion classe économique et les frais de taxi) de l'ASSURE depuis le lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine où dans un autre pays si l'Assuré y a élu son Domicile.

## **3. ASSISTANCE VOYAGE**

### **Pendant le voyage**

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

Lors de votre séjour à l'étranger vous êtes passible de poursuites judiciaires, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties.

**Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.**

Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

Cette garantie ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine et ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

#### **RETOUR ANTICIPE**

Si l'ASSURE doit interrompre son voyage en cas de dommages matériels importants survenus à son domicile, détruit à plus de 50 % et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport (en train 1ère classe ou en avion classe économique + frais de taxi) de l'ASSURE afin de lui permettre de regagner son domicile.

#### **FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE**

Nous prenons en charge, à hauteur de **5 000 € TTC** par évènement, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de recherche et de secours en mer et en montagne nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche

#### **SECOURS SUR PISTES BALISEES**

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, 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 sans limitation de montant. 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.

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

#### **TRANSMISSION DE MESSAGES**

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

#### **ENVOI DE MEDICAMENTS**

MUTUAIDE ASSISTANCE prend toute mesure pour assurer l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, suite à un évènement imprévisible, il est impossible à l'ASSURE de se les procurer ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'ASSURE

## **ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DES PAPIERS OU DES MOYENS DE PAIEMENT**

Lors d'un déplacement, en cas de perte ou de vol de papiers, MUTUAIDE ASSISTANCE apporte un conseil dans les démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement de papiers, etc...).

En cas de vol ou de perte des moyens de paiement (carte de crédit, chéquier), MUTUAIDE ASSISTANCE accorde, 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 dont le montant maximum est fixé à 2.300 Euros afin de faire face à des dépenses de première nécessité

## **LIMITES D'INTERVENTION MUTUAIDE ASSISTANCE**

**Sont exclus :**

- Toute consultation juridique personnalisée ou tout examen de cas particulier,
- Toute aide à la rédaction d'actes,
- Toute prise en charge de litige,
- Toute prise en charge de frais, rémunération de services,
- Toute avance de fonds autres que celles définies
- Tout conseil ou diagnostic en matière médicale.

Concernant le domaine particulier de renseignements financiers, MUTUAIDE ASSISTANCE ne pourra procéder à aucune étude comparative sur la qualité des contrats, services, taux pratiqués par les établissements financiers, et exclut toute présentation ou exposé d'un produit particulier.

En aucun cas, MUTUAIDE ASSISTANCE n'exprimera, en réponse à une question mettant en jeu le droit et sa pratique, un avis personnel ou un conseil fondé sur les règles juridiques de nature à permettre à la personne qui reçoit le renseignement de prendre une décision.

Les réponses ne feront pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.

## **4. EXCLUSIONS**

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

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



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

### Les exclusions communes à toutes les garanties de l'Assistance

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les événements survenus après le 90ème jour du déplacement,
- Les frais de douane, de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérien,
- Les conséquences des événements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'absence d'aléa,
- L'utilisation par le Bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire conformément à l'article L. 113-1 du Code des Assurances,
- Les épidémies et pandémies, pollutions, catastrophes naturelles,
- Les frais de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,
- Les recherches de personnes dans le désert et les frais s'y rapportant,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie.
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie

## 5. Règles de fonctionnement de l'Assistance

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

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

Téléphone : **01 48 82 62 80**

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander au Bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le Bénéficiaire doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons.

Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

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

MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du Bénéficiaire en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.

Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

## 6. Conditions de remboursement en Assistance

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

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**

**Service Gestion des Sinistres**

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

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

## Important pour les prestations Assistance

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

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

## Vous avez besoin d'assistance ?



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

**Téléphone : depuis la France : 01 48 82 62 80**

- depuis l'étranger : 00 33 (0)1 48 82 62 80
- Télécopie : depuis la France : 01 45 16 63 92
- Email : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

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

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

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance. **SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.**

**IL EST IMPERATIF DE CONTACTER MUTUAIDE ASSISTANCE  
AVANT TOUTE PRISE D'INITIATIVE PERSONNELLE  
POUR UNE PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOSSIER**

**LES CONDITIONS GENERALES EN ANNULATION CAS IMPREVUS, BAGAGES, INTERRUPTION DE SEJOUR, RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE, FERMETURE D'AEROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES, HAUSSE DES TAXES D'AEROPORT ET DE CARBURANT**

Attention, veuillez vérifier les garanties que vous avez souscrites

LES GARANTIES EN ASSURANCE	MONTANTS
<p><b>ANNULATION DE VOYAGE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maladie grave, accident grave, décès de l'assuré, et des membres de sa famille jusqu'au second degré (y compris rechute, aggravation de maladie)</li> <li>• Complications de grossesse,</li> <li>• Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation supérieure à 4 jours,</li> <li>• Contre-indication et suite de vaccination</li> <li>• Licenciement économique,</li> <li>• Préjudice grave au domicile, à la résidence secondaire ou aux locaux professionnels,</li> <li>• Dommages graves au véhicule de l'Assuré,</li> <li>• Convocation à un examen de rattrapage (universitaire uniquement),</li> <li>• Convocation devant un tribunal en tant que juré d'assises, expert, ou en vue de l'adoption d'un enfant,</li> </ul> <p><b>Franchise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attentat dans les 15 jours précédant le départ de l'assuré</li> </ul> <p><b>Franchise Attentat</b></p> <p><b>ANNULATION CAS IMPREVUS</b></p> <p><b>Est couvert, tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription de la convention d'assurance et la date de départ</b></p> <p><b>Franchise Cas imprévus</b></p>	<p><b>Selon conditions du barème des frais d'annulation</b></p> <p align="center"><b>6 000 €Maxi /personne</b> <b>40 000 €/événement</b></p> <p align="center"><b>30 €/personne</b></p> <p align="center"><b>20% du montant du sinistre avec un minimum de 100 €/personne</b></p> <p align="center"><b>20% du montant du sinistre avec un minimum de 100 €/personne</b></p>
<p><b>BAGAGES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de détérioration, destruction ou de vol Dont objets de valeurs</li> </ul> <p><b>Franchise</b></p>	<p align="center"><b>Limitation de garantie</b> <b>1200 €/personne</b> <b>600 €</b> <b>40 €/dossier</b></p>
<p><b>INTERRUPTION DE SEJOUR</b></p> <p>Suite à rapatriement de l'assuré ou retour anticipé (remboursement au prorata temporis)</p> <p><b>Franchise</b></p>	<p align="center"><b>Maxi 1 500 €/personne</b> <b>40 000 €/événement</b> <b>30 €/personne</b></p>
<p><b>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE</b></p> <p>Dommages corporels, matériels et immatériels Dont dommages matériels et immatériels consécutifs</p> <p><b>Franchise</b></p>	<p align="center"><b>Limitation de garantie</b> <b>4 500 000 €</b> <b>450 000 €</b> <b>75 €/dossier</b></p>
<p><b>FERMETURE D'AEROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES</b></p> <p>Frais de prolongation de séjour</p> <p><b>Franchise</b></p> <p>Préacheminement Frais de liaison</p>	<p align="center"><b>80 €/personne/jour, max 5 jours</b> <b>24 heures</b></p> <p align="center"><b>Maximum 100 €/personne</b> <b>Maximum 100 €/personne</b></p>
<p><b>SURCHARGE CARBURANT ET TAXES D'AEROPORT</b></p> <p>Surcharge Carburant Transport aérien Modification des taxes d'aéroport</p> <p><b>Franchise</b></p>	<p align="center"><b>120 € Maximum par personne et plein par événement : 2 000 €</b> <b>17 €/personne</b></p>

## QUELQUES CONSEILS

- ✓ Le délai maximum autorisé par l'assureur, entre la date du sinistre et la date d'annulation, est de 5 jours.
- ✓ N'oubliez pas d'annuler auprès de votre agence de voyage et auprès de l'Assureur, dès l'apparition des premiers symptômes en cas de maladie et pour tout autre sinistre, dès la survenance de celui-ci.
- ✓ Pour un dossier « sinistre bagages », il faut impérativement un certificat d'irrégularité remis par le transporteur et un dépôt de plainte en cas de vol.
- ✓ En cas de maladie, accident, blessure, l'interruption de séjour ne peut être prise en compte qu'en cas de rapatriement décidé par l'Assisteur.

## 1. ANNULATION

### OBJET DE LA GARANTIE

ASSUR-TRAVEL indemnise l'assuré résident européen, du dédit qu'il devra verser ou des arrhes qu'il devra abandonner à l'Agence auprès de laquelle il a souscrit le voyage, en cas d'annulation de son engagement avant le départ (à l'exclusion de la prime d'assurance, des frais de dossier et de visa) :

La garantie s'exerce si l'assuré ne peut pas partir pour l'une des raisons suivantes :

#### Annulation classique :

- Maladie grave, accident corporel grave ou décès (y compris aggravation ou rechute d'une maladie préexistante ou chronique) :
  - de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, ou de toute personne qui vous est liée par un PACS
  - d'un membre de sa famille au second degré
  - de la personne handicapée vivant sous le toit de l'assuré
  - de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs
  - du tuteur de l'assuré
  - de la personne voyageant avec l'assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription (maximum 4 personnes, assurés inclus)

*Si la personne (maximum quatre personnes) qui était inscrite au même voyage que l'assuré, qui devait voyager avec lui et qui était assurée par le même contrat d'assurance, désire annuler, nous prendrons en charge ses frais d'annulation. La garantie ne fonctionne que si le motif d'annulation est garanti par le contrat d'assurance et que la souscription de l'assurance ait été effectuée par tous les participants.*

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

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

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

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

**De plus, nous n'interviendrons jamais si la personne était hospitalisée au moment de l'inscription au voyage.**

**Nous garantissons aussi les frais d'annulation pour :**

- Les complications de grossesse à condition que l'assurée ne soit pas enceinte de plus de trois mois lors de l'inscription au voyage.
- Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation de plus de 4 jours,

- Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré.
- Licenciement économique de l'Assuré ou celui de son conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.
- Préjudice grave (vol, incendie, dégât des eaux, éléments naturels) à la résidence principale, secondaire ou aux locaux professionnels de l'assuré, détruits à plus de 50% et nécessitant impérativement la présence de l'Assuré le jour du départ
- Dommages graves au véhicule de l'Assuré, dans les 48 heures qui précèdent le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur son lieu de séjour ou à l'aéroport
- Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage (universitaire uniquement), à condition que l'examen de rattrapage soit prévu pendant les dates du voyage et que l'échec n'ait pas été connu au moment de l'inscription au voyage
- Convocation devant un tribunal en tant que juré d'assises, expert, ou en vue de l'adoption d'un enfant. La garantie s'exerce à condition que la date de la convocation n'ait pas été connue le jour de l'inscription au voyage et que la date coïncide avec la période de votre voyage,

#### **FRANCHISE Annulation classique : 30 €/personne**

- Attentat survenu dans les 15 jours précédant le départ de l'assuré, sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :
  - L'événement a entraîné des dommages matériels ou corporels dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature de l'assuré
  - ET -L'organisme ou l'intermédiaire organisateur du voyage est dans l'impossibilité de proposer une autre destination ou un voyage de substitution,
  - ET - Le ministère des affaires étrangères déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination,
  - ET - Aucun, attentat, acte de terrorisme n'est survenu dans les trente jours précédents la réservation du séjour assuré

#### **FRANCHISE Annulation Attentat : 20% du montant du sinistre avec un minimum de 100 €/personne**

##### ***Annulation cas imprévus :***

La garantie vous est acquise, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, pour tout autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

#### **FRANCHISE Annulation cas imprévus : 20% du montant du sinistre avec un minimum de 100 €/personne**

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

#### **LES EXCLUSIONS**

- La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, à l'organisation matérielle ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.
- Le fait que la destination géographique du voyage soit déconseillée
- L'obligation d'ordre professionnel (sauf en cas d'annulation par le tiers du rendez-vous avec l'assuré et sous réserve de fournir à l'Assureur une attestation émanant du directeur de l'entreprise visitée),
- La fécondation in vitro, sa préparation, son traitement et ses conséquences
- Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme
- L'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente
- Les maladies psychiques, mentales ou nerveuses qui n'entraînent pas d'hospitalisation supérieure à 4 jours
- Ne sont jamais garanties, les annulations consécutives à une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'un début, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation, dans le mois précédant l'inscription au voyage

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- L'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat
- Les traitements esthétiques, une cure
- Tous les actes intentionnels à l'origine de l'annulation, le suicide, la tentative de suicide, l'automutilation
- Tout motif qui mène à l'annulation et qui était connu au moment de l'inscription au voyage
- Les épidémies et les pandémies, la pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles visées par la loi 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée,
- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, attentat (sauf attentat à moins de 15 jours du départ –cf clause), émeutes, tout effet d'une source de radioactivité
- Les accidents résultant de la désintégration du noyau atomique ou occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques ou tout autre cataclysme
- La contre-indication du vol aérien
- Un oubli de vaccination
- La non-présentation des documents indispensables au voyage, tels que passeport\*(\*sauf en cas de vol), visa, titres de transport, carnet de vaccination.
- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles
- Les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation
- Les pannes mécaniques survenues au véhicule de l'assuré
- L'absence d'aléa,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol dans les 4 jours précédant le départ.
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,

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

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

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

**Vous devrez communiquer à ASSUR TRAVEL, les documents et renseignements médicaux ainsi que le questionnaire médical, nécessaires à l'instruction de votre dossier, en les envoyant sous pli confidentiel à l'attention du Médecin Conseil.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser sous pli confidentiel à l'attention du Médecin Conseil.**

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

- ✓ toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- ✓ les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- ✓ l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve, les factures acquittées (billets d'avion, etc.),
- ✓ Le certificat post mortem, en cas d'annulation pour décès,

- ✓ Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille, ...) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'Assuré,
- ✓ Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation,
- ✓ en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins, et tout autre document nécessaire.
- ✓ le numéro de votre contrat d'assurance,
- ✓ le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- ✓ Tout autre document que l'Assureur juge nécessaire pour instruire du dossier.

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

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

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

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

## 2. BAGAGES

### OBJET DE LA GARANTIE

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

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

Par bagage, il faut entendre les sacs de voyage et les valises.

Les objets de valeur tels que bijoux, perles fines, pierres précieuses, fourrures, montres, appareils photographiques, cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction ne sont indemnisés qu'à concurrence de 400 € uniquement en cas de vol et seulement lorsqu'ils sont portés, utilisés, remis en consigne ou à un transporteur contre récépissé

**Notre garantie venant en complément d'autres garanties accordées par ailleurs, il appartient à l'Assuré de mener à bien le recours auprès de la Compagnie aérienne ou de tout autre organisme responsable du dommage.**

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

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

### COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

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

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

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



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

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

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

La déclaration de sinistre doit parvenir à ASSUR TRAVEL dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

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

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

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

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - ✓ soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - ✓ soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

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

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

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

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

**Franchise : 40 €/dossier**

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

### **LES EXCLUSIONS**

**Le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,**

Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),  
L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,  
Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),  
Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,  
La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),  
Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,  
Le vol commis dans tout véhicule ne comportant pas un coffre,  
Les collections, échantillons de représentants de commerce,  
Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,  
L'oubli, la perte ou la détérioration des documents officiels : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,  
Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,  
Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,  
Les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les mobiles téléphoniques, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.

### 3. INTERRUPTION DE SEJOUR

#### OBJET DE LA GARANTIE

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, **les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.**

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage, est hospitalisé pour maladie grave ou accident corporel grave ou décède, et que de ce fait, vous devez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, **nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.**

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires. **Nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.**

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

#### OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

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

**Votre dossier devra comporter les documents suivants :**

- La facture d'achat du voyage,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause du retour anticipé,

- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du rapatriement ou du retour anticipé et son motif.

#### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE INTERRUPTION DE SEJOUR

Outre les exclusions générales, ne sont jamais garantis :

- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, attentats émeutes, tout effet d'une source de radioactivité.
- Les interruptions de séjour ayant pour origine un événement connu au moment du départ du voyage.
- La Billetterie de transport,
- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences,
- Des épidémies.
- La mise en quarantaine de l'Assuré
- L'hospitalisation de l'Assuré

#### 4. RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

##### RAPPEL

- **Dommege corporel** : Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent,
- **Dommege matériel** : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal,
- **Dommege immatériel consécutif** : Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis,
- **Fait dommegeable** : Fait qui constitue la cause génératrice du dommege,
- **Franchise absolue** : La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur.

La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur,

- **Pollution accidentelle** : L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un  v nement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive,
- **Réclamation** : Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommege ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur,
- **Responsabilité civile** : Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommege qu'elle a causé à autrui,
- **Sinistre** : Tout dommege ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommegeable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommegeable est celui qui constitue la cause génératrice du dommege. Un ensemble de faits dommegeables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommegeable unique,
- **Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré,
- **Véhicule terrestre à moteur** : Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

##### OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel dans le cadre de la mission.

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

##### DÉFENSE

En cas d'action mettant en cause une responsabilité relevant des garanties du contrat, l'Assureur défend l'Assuré dans toute procédure concernant également les intérêts de l'Assureur.

La garantie est engagée lorsque les dommages et intérêts réclamés exc dent le montant de la franchise.

L'Assureur dirige la défense de l'Assuré en ce qui concerne les intérêts civils. Il a la faculté d'exercer les voies de recours lorsque l'intérêt pénal de l'Assuré n'est pas ou n'est plus en cause (avec l'accord de l'Assuré dans le cas contraire).

La prise de direction de la défense de l'Assuré ne vaut pas renonciation pour l'Assureur à se prévaloir de toute exception de garantie dont il n'a pas connaissance au moment de cette prise de direction.

Les frais de défense sont à la charge de l'Assureur, sans imputation sur le montant de garantie des dommages correspondants.

Si le montant de dommages et intérêts dépasse le plafond de garantie correspondant, l'Assureur prend en charge les frais de défense au prorata du montant de garantie par rapport au montant de l'indemnité due au tiers lésé.

#### **EXCLUSIONS SEPCIFIQUES A LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE**

En plus des exclusions générales ne sont jamais garanties :

- Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré,
- Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages,
- Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes,
- Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil),
- L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré,
- Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
  - par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope),
- Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb,
- Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements,
- Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada : les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
- Les dommages de pollution,
- Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré à la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte),
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant,
- Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente,
- Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable à la garde, l'usage ou le dépôt,
- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage,
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale,
- Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse,
- Les dommages causés par les animaux autres que domestiques,
- Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux),
- Les conséquences de l'organisation de compétitions sportives, de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive, de la pratique de sports aériens ou nautiques.

*Il est précisé que pour tout sinistre survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise.*

#### **PÉRIODE DE GARANTIE**

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

## MONTANTS DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable.

La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date.

**Le montant de la garantie est fixé tel que ci-après :**

- Dommages corporels, matériels et immatériels : 4 500 000 € par sinistre  
Dont Dommages matériels et immatériels consécutifs : 450 000 € par sinistre avec une **franchise absolue de 75 € par dossier**.
- Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives.
- Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives : Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause.

**Franchise : 75 € par dossier**

## OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

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

## 5. FERMETURE D'AÉROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES

### OBJET DE LA GARANTIE

Si, par suite d'une fermeture d'aéroport résultant des conséquences d'une catastrophe naturelle, les assurés se retrouvent dans l'impossibilité totale de revenir dans leur pays d'origine ou ne peuvent voyager suite à l'annulation de leur vol, La Compagnie prendra en charge **soit** :

- Au Retour, le remboursement des frais de séjour au-delà de la date de retour prévue pour cause de fermeture de l'aéroport suite à une décision des autorités compétentes, à la condition que cette fermeture ait été inconnue au moment du départ, pour un montant maximum de 80 € TTC par personne et par jour à partir du deuxième jour (franchise de 24 heures) pour un maximum de 5 jours consécutifs remboursés uniquement sur présentation des justificatifs au retour pour les prestations d'hébergement, de nourriture ainsi que pour les produits de première nécessité,
- A l'Aller, le remboursement total ou partiel en fonction du barème de pénalité du montant du préacheminement si le voyage est annulé ou reporté pour cause de fermeture d'aéroport suite à une catastrophe naturelle et si aucune modalité de remboursement n'est prévue dans ce cas par le prestataire du préacheminement avec un maximum de 100 € TTC par personne,
- Au Retour, le remboursement des frais de liaison en cas de retour en France dans un aéroport différent de celui prévu initialement pour le séjour sur présentation d'un justificatif pour un montant maximum de 100 € TTC par personne.

**La Compagnie n'effectuera aucun remboursement pour tout dossier inférieur à 20 € TTC par personne.**

### OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

**DANS TOUS LES CAS L'ASSUREUR AURA IMPÉRATIVEMENT BESOIN DES ÉLÉMENTS SUIVANTS POUR ÉTABLIR LE DOSSIER :**

- Le numéro d'identification de l'Assuré et le N° de contrat,
- Une copie de la Demande d'adhésion au présent contrat indiquant la souscription à l'extension,
- Une copie du bulletin d'inscription au Voyage,
- Les justificatifs des frais d'hébergement, de nourriture et d'achats effets de première nécessité,
- Facture du préacheminement indiquant l'impossibilité de remboursement partiel ou total de la prestation,
- Justificatif des frais de liaisons de l'aéroport d'arrivée à l'aéroport prévu pour le voyage initial et document indiquant quel était l'aéroport d'arrivée initial.

**Définition d'une catastrophe naturelle :** Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz-de-marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

**Définition d'une fermeture d'aéroport :** Fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou de destination empêchant l'assuré de partir ou de revenir dans son pays de domicile dans le cadre de son voyage pour une durée supérieure à 24 heures consécutives.

## 6. HAUSSE DES TAXES D'AEROPORT ET DE CARBURANT (MAINTIEN DES PRIX)

### OBJET DE LA GARANTIE

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

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- ✓ Augmentation de la surcharge carburant : variation du coût du transport aérien, directement liée à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice JET CIF NWE en moyenne hebdomadaire), survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours du départ.
- ✓ Augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que notamment les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours du départ.
- ✓ Variation du cours des devises survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

L'augmentation du prix de votre voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement. Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de voyage.

### LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

### LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

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

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

Vous devez déclarer votre sinistre à ASSUR TRAVEL dans les 5 jours ouvrés où vous en avez eu connaissance et fournir tous les justificatifs qui vous seront demandés ; à savoir :

- Le bulletin d'inscription initial du Séjour, détaillant les tarifs
- La facture de l'agence de voyages vous notifiant la révision du prix de votre Séjour mentionnant l'augmentation de la surcharge carburant ou des taxes d'aéroport, ou la variation du cours des devises, ainsi que la facture fournisseur correspondante,
- La preuve du règlement de la totalité de la facture incluant la hausse de prix.

Pour les billets BSP, transmettre à l'Assureur :

- Les copies d'écran au jour de la réservation et au jour de l'émission,
- La facture de l'agence de voyages établie au titre des hausses carburant supplémentaires correspondant à la différence entre le jour de la réservation et le jour d'émission du billet.

## 7. EXCLUSIONS GENERALES A TOUTES LES GARANTIES

L'assureur ne garantit pas :

- Les conséquences de la faute intentionnelle des personnes physiques ayant la qualité d'assuré.
  - 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 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,
  - 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.
  - Les dommages ou pertes financières occasionnés par la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non (article L.121-8 du Code des Assurances). Il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère. Il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile.
  - Les dommages ou pertes financières occasionnés par tremblements de terre, raz de marée, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes.
- Toutefois, pour ce qui concerne les dommages aux biens, sont garantis les effets des catastrophes naturelles conformément aux articles L.125-1 à L.125-6 du Code des Assurances.
- Les dommages ou aggravation des dommages causés par :
    - des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome
    - tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif
    - par toute autre source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope)
  - Les amendes, impôts, redevances, taxes et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'assuré.
  - Les faits générateurs, dommages ou pertes financières dont l'assuré a connaissance lors de la souscription du contrat comme étant susceptibles d'en entraîner l'application.

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

- Les conséquences :
  - de l'organisation de compétitions sportives ;



- de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
- de la pratique de sports aériens ou nautiques.

Il est précisé que pour tous sinistres survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise

- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitant, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- Les épidémies et pandémies, pollutions, catastrophes naturelles.

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

#### DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE

Les assurances doivent être souscrites le jour même de l'inscription au voyage. La cotisation d'assurance correspondante n'est pas remboursable, sauf en cas d'annulation du fait du Tour opérateur pour cause de manque de participants.

Seules les présentes conditions contractuelles et les informations portées sur la demande d'adhésion de l'Assuré sont applicables en cas de sinistre ou de litiges entre les parties.

#### MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Le présent contrat doit être souscrit en même temps que l'inscription au voyage et au plus tard, dans la période qui précède le commencement du barème des pénalités. Tout sinistre intervenu avant la date de souscription au contrat d'Assurance ne sera pas pris en charge.

#### PRISE D'EFFET DES GARANTIES

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

Pour la garantie « annulation », la couverture prend effet au moment de la souscription du contrat d'Assurance et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance des locaux prévus.

Pour la garantie « Maintien des prix, la couverture débute à la réservation et prend fin lors du règlement du solde du voyage intervenant à 30 jours du départ.

#### SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution,

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

#### PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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



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

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

Il est rappelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## **DÉCLARATION DU RISQUE**

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

## **SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION**

Conformément aux dispositions du Code des Assurances, toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part du Souscripteur ou de l'Assuré, portant sur les éléments constitutifs du risque, est sanctionnée par la nullité du contrat. Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 ;
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

## **TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

### **1. En Assistance :**

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en oeuvre des garanties listées ci-dessous :

- ✓ Rapatriement ou transport sanitaire
- ✓ Rapatriement des personnes accompagnantes
- ✓ Prolongation de séjour
- ✓ Frais hôteliers
- ✓ Frais médicaux hors du pays de résidence
- ✓ Rapatriement de corps :
- ✓ Retour anticipé
- ✓ Envoi de médicaments à l'étranger
- ✓ Transmission de messages urgents
- ✓ Frais de recherche et de secours

- ✓ Avance de fonds (uniquement à l'étranger)
- ✓ Chauffeur de remplacement

Nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le **01 48 82 62 80** ou en écrivant à [\*\*medical@mutuaide.fr\*\*](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les prestations d'Assistance.

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

**MUTUAIDE**  
**SERVICE QUALITÉ 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 Assurance :**

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties listées ci-dessous :

- ✓ Annulation de voyage
- ✓ Bagages
- ✓ Interruption de séjour
- ✓ Fermeture d'aéroport suite à catastrophes naturelles
- ✓ Maintien des prix

Nous vous invitons à le faire connaître à ASSUR TRAVEL en appelant le **03.20.30.74.12** ou en écrivant à [\*\*qualiteclients@assur-travel.fr\*\*](mailto:qualiteclients@assur-travel.fr).

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

**MUTUAIDE - Service Assurance**  
**TSA 20296**  
**94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**

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

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

**LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE**  
**POLE PLANETE CSCA**  
**TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**

## **DROIT ET LANGUES APPLICABLES**

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

## **DÉCLARATION DES AUTRES ASSURANCES**

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

## **DEMANDE D'INFORMATION**

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

## **CHANGEMENT DE SITUATION**

Il appartient à l'Assuré d'informer l'Assureur dans les 15 jours qui suivent la date à laquelle, il en a eu connaissance, tout changement affectant au moins un des éléments figurant aux Conditions Particulières.

Aggravation du risque : Si le changement constitue une aggravation du risque, l'Assureur peut soit dénoncer le contrat, soit proposer à l'Assuré un nouveau tarif. Dans ce dernier cas, si l'Assuré ne donne pas suite à cette proposition ou s'il refuse expressément ce nouveau tarif, dans le délai de 30 jours à compter de la proposition. L'Assureur peut résilier le contrat au terme de ce délai. La résiliation prend effet 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours.

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

## **REMISE DE LA NOTICE D'INFORMATION**

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

## **ASSURANCES MULTIPLES**

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

## **COLLECTE DE DONNEES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables. Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

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

Il peut exercer ses droits en s'adressant au Délégué Représentant à la Protection des données de l'Assureur :

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

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante :

**Délégué représentant à la protection des données - MUTUAIDE ASSISTANCE**

**126 rue de la Piazza CS 20010 93196 Noisy le Grand cedex**

Après en avoir fait la demande auprès 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).

#### **REGLEMENT DES LITIGES**

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

#### **AUTORITE DE CONTROLE**

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## IMPORTANT

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

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

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

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

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

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

Adressez votre dossier "sinistre" à :



**assur-travel**

99 rue Parmentier

Zone d'activité Actiburo

59650 Villeneuve d'Ascq

Tél : 03 20 30 74 12

[contact.gestion@assur-travel.fr](mailto:contact.gestion@assur-travel.fr)