



VOYAGEZ  
AVEC LE SOURIRE !

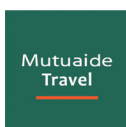
## CONTRAT INDIVIDUEL MULTIRISQUE CLASSIQUE N°8541

Dispositions générales valables pour toutes les souscriptions à compter du 14 novembre 2022

**POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE  
DURANT VOTRE VOYAGE**

Merci de contacter le 01 55 98 57 87

Plateau d'assistance  
7J/7 - 24H/24



**TÉLÉCHARGEZ  
LES CONDITIONS GÉNÉRALES**

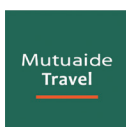
SCANNEZ LE QR CODE CI-DESSOUS



### MERCI DE NOUS CONTACTER

**POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE  
DURANT VOTRE SÉJOUR**

(Frais médicaux à l'étranger, Assistance, Rapatriement)



Plateau d'assistance  
7J/7 - 24H/24

Depuis la France - Tél. : 01 55 98 57 87  
Depuis l'étranger - Tél. : +33 (0)1 55 98 57 87

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

**POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE**

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



ASSURINCO

Site internet de déclaration de sinistres :  
[mondossier.tui.assurinco.com](http://mondossier.tui.assurinco.com)

Du lundi au vendredi 9h00 - 17h00  
Depuis la France - Tél. : 05 34 45 32 18  
Depuis l'étranger - Tél. : +33 5 34 45 32 18

## FORMULES

GARANTIES	Multirisque Classique
Annulation	●
Assistance	●
Assistance avec épidémie/pandémie	●
Bagages	●
Interruption totale ou partielle de séjour	●
Départ manqué	●
Responsabilité Civile	●
Individuelle accident	●
Départ impossible	●
Retard de vol	●
Rupture correspondance	●
Retour impossible	●

## PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

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

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

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

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée sur la facture de réservation de votre agence de voyages sont acquises.

## DISPOSITIONS GENERALES

### QUELQUES CONSEILS

- Avant de partir dans un pays de l'Espace Economique Européen, munissez-vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e), afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux (www.ameli.fr).
- Avant de partir à l'étranger, si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ;
- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons-nous substituer.

### ATTENTION

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

### RENSEIGNEMENTS UTILES

Pour tout renseignement avant votre départ concernant le contrat assurance TUI

#### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - BP 90932 - 31009 TOULOUSE cedex  
Tél. : 05 34 45 32 18

Site internet de déclaration de sinistres :

[mondossier.tui.assurinco.com](http://mondossier.tui.assurinco.com)

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

#### ANNULATION

- Vous devez faire part de votre annulation à l'organisateur de votre voyage dès la survenance de l'évènement empêchant votre départ ou au plus tard dans les 48 h et dans les 5 jours suivant cette annulation, adresser à ASSURINCO le certificat médical relatant la maladie, l'accident ou le décès ayant empêché le départ, en sus du bulletin d'inscription, la facture du dédit versé à TUI et la déclaration jointe à cette dernière.

ATTENTION : POUR LE REMBOURSEMENT EFFECTUÉ PAR LA COMPAGNIE D'ASSURANCES, SEULE LA DATE DU CERTIFICAT MÉDICAL, D'HOSPITALISATION OU DE DÉCÈS FERA FOI.

**Dans les 2 premiers cas, c'est la date de la première manifestation de la maladie qui sera prise en considération.**

#### BAGAGES

- En cas de vol : la déclaration de vol devra être faite exclusivement auprès des autorités légales du pays dans lequel le sinistre s'est produit et impérativement dans les 48 h, suivant le vol. Pour l'assurance, vous adresserez l'original du récépissé de déclaration de vol.
- En cas d'avarie bagage pendant les transports aériens, routiers, ferroviaires ou maritimes : la déclaration devra être faite auprès du transporteur concerné.

**N.B. - En cas de problème pendant le transport aérien, outre la déclaration vous devez adresser impérativement à ASSURINCO, les billets d'avion et les tickets d'enregistrement des bagages. En l'absence de ces documents, la compagnie d'assurance ne pourra intervenir.**

#### RESPONSABILITÉ CIVILE VOYAGEUR

- Cette garantie intervient en cas de dommages corporels, matériels ou immatériels causés à des tiers de votre fait, mais également en cas de dommages causés par incendie ou explosion, dégâts des eaux ou de bris de glaces dans votre villégiature. Vous devez aviser GROUPAMA D'OC dans les 5 jours qui suivent l'évènement susceptible de mettre en cause votre responsabilité.

#### INTERRUPTION DE SÉJOUR

- En cas d'interruption partielle de votre séjour : vous devez adresser à ASSURINCO votre facture d'activités ainsi que le n° de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance.
- En cas d'interruption totale de votre séjour : vous devez adresser à ASSURINCO votre facture de voyage ainsi que le n° de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance.

#### FRAIS MÉDICAUX

- Si vous réglez des frais médicaux à l'étranger, MUTUAIDE ASSISTANCE peut intervenir en complément des remboursements perçus de vos organismes sociaux à réception :
  - des originaux des décomptes de remboursement de ces organismes,
  - des photocopies des factures des frais réellement engagés.

#### PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Contacteur :

#### MUTUAIDE

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

par téléphone : +33 1 55 98 57 87 / +33155985787

par mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)

Aucun retour anticipé ou rapatriement médical ne pourra être pris en charge par MUTUAIDE s'il n'a pas fait l'objet d'un accord préalable de notre service technique ou médical.

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

### FORMULE MULTIRISQUE CLASSIQUE

Garanties	Montants Maximum	Franchises
<b>ANNULATION</b>		
Frais de dossier	Frais réels	-
<b>ANNULATION POUR MOTIF MÉDICAL</b>		
Maladie grave, accident corporel grave, décès	Frais réels (à l'exclusion des pourboires, des taxes aéroport remboursées par la compagnie, ainsi que de la prime d'assurance)	35 € / personne
<b>ANNULATION POUR AUTRES MOTIFS</b>		
Annulation pour tout autre motif garanti	Frais réels (à l'exclusion des pourboires, des taxes aéroport remboursées par la compagnie, ainsi que de la prime d'assurance)	35 € / personne
Annulation toutes causes	Frais réels (à l'exclusion des pourboires, des taxes aéroport remboursées par la compagnie, ainsi que de la prime d'assurance)	150 € / personne
Frais de modification ou de report	Frais réels (à l'exclusion des pourboires, des taxes aéroport remboursées par la compagnie, ainsi que de la prime d'assurance)	Selon motif
<b>DEPART IMPOSSIBLE</b>		
Frais de transport (aéroport/domicile)	75 € / personne et 300 € / évènement	Aucune
Frais de report	5% du prix du voyage - maximum 150 € / personne	Aucune
Annulation du voyage s'il est organisé autour d'un évènement à caractère exceptionnel	Remboursement partiel ou total	100 € / personne

DEPART MANQUE		
Départ manqué	650 € / personne	Aucune
RUPTURE DE CORRESPONDANCE		
Retard > 4 heures (voyage aérien aller) entraînant une rupture de correspondance, pour des raisons techniques ou atmosphériques	Maximum 75 € / personne (nuit d'hôtel+ transfert+frais de restauration)	Aucune
RETARD DE VOL		
Retard d'avion supérieur à 3 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier ou vol charter	Indemnisation forfaitaire : Moyen courrier = 70 € / personne Long courrier = 150 € / personne	Aucune
BAGAGES		
Perte, vol ou détérioration	2 500 € / personne	Aucune
Bris des lunettes	150 € / personne	Aucune
Effets de 1 <sup>er</sup> nécessité	> 24 h - 150 € / personne > 48 h - 250 € / personne	Aucune
Retard de livraison : Prise en charge des frais de location d'un Sac de Golf	100 € / jour - maximum de 5 jours	24 heures
Frais de reconstitution suite vol des pièces d'identité	150 € / personne	Aucune
Indemnisation en cas de vol, perte ou dommage par la compagnie de transport du Sac de Golf	2 000 € / sac de Golf enregistré	50 € / sac de golf assuré
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE		
Dommages corporels, matériels et immatériels	4 500 000 € / sinistre	
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs «invalidité permanente»	750 000 € / sinistre	150 € pour les dommages matériels et immatériels Néant pour le corporel
Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident		
Action amiable ou judiciaire en cas de litige	Dans la limite de 41 006 €	
dont budget amiable	1047 €	296 €
dont budget judiciaire	Par litige : - Expertise judiciaire : 3162 € - Avoués, huissier de justice, frais et honoraires : dans la limite des textes régissant la profession - Frais d'avocat : sur justificatifs - Honoraires d'avocat : dans la limite du barème joint avec les dispositions générales	1195 €
Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur	277 €	
INTERRUPTION TOTALE OU PARTIELLE DE SEJOUR		
Remboursement des prestations temporaires non utilisées	Forfait de 100 € / jour - maximum 3 jours	Aucune
Remboursement des frais de séjour non effectué en cas : de retour anticipé, de rapatriement	Frais réels	Aucune
Voyage de remplacement en cas de rapatriement médical	Frais reels, sous forme d'Avoir valable 18 mois, sur un prochain voyage	Aucune
RETOUR IMPOSSIBLE		
Prolongation de séjour	80 € / nuit - 5 jours maximum	1 nuit
Prolongation des garanties Assistance, bagages et RC	8 jours maximum	Aucune
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE		
Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou pandémie)	Sans limitation de somme	Aucune
Rapatriement des personnes accompagnantes	Titre de transport retour *	Aucune
Rapatriement des enfants de moins de 15 ans	Titre de transport A/R *	Aucune
Retour anticipé (jusqu'à 4 personnes)	Titre de transport retour *	Aucune
Présence en cas d'hospitalisation prolongée	Titre de transport A/R * pour un membre de la famille de l'assuré	Aucune
Frais d'hôtel d'un accompagnant ou d'un proche à votre chevet	100 € / jour - 10 jours maximum	Aucune
Prolongation de séjour	100 € / jour - 10 jours maximum	Aucune
Remboursement des frais médicaux en France	1 000 € / personne	30 €
Frais médicaux (y compris en cas d'épidémie ou pandémie) et Avance sur frais d'hospitalisation (hors du pays de résidence)	100 000 € / personne	30 €
Frais supplémentaires de taxi et de téléphone	100 € / événement	Aucune
Soins dentaires d'urgence	75 € / personne	Aucune

ASSISTANCE SPÉCIFIQUE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE		
Téléconsultation avant départ	1 appel	Aucune
Frais hôteliers suite à une mise en quarantaine	150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	Aucune
Soutien psychologique suite mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
Retour impossible	Max 1000 € / personne et Max 50 000 € / groupe Frais d'hôtel : 150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	Aucune
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €	Aucune
Valise de secours	Max 100 € / personne et Max 350 € / famille	Aucune
ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine	Aucune
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
ASSISTANCE EN CAS DE DECES		
Rapatriement du corps	Sans limitation de somme	Aucune
Frais funéraires de cercueil ou d'urne	2 300 €	Aucune
Frais de prolongation de séjour sur place pour un accompagnant	100 € / jour / personne - 10 jours maximum	Aucune
ASSISTANCE VOYAGE		
Frais de recherche ou de sauvetage	4 500 € / personne	Aucune
Transmission de messages urgents	Frais d'envoi	Aucune
Avance de la caution pénale	15 000 € / personne	Aucune
Assistance juridique	3 000 € / personne	Aucune
Envoi de médicaments	Frais réels	Aucune
ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES		
Garde malade	20 heures maximum	Aucune
Livraison de médicaments	Frais de livraison	Aucune
Livraison de repas et des courses	15 jours maximum	Aucune
Aide-ménagère	20 h maximum réparties sur 4 semaines	Aucune
Garde des enfants à votre domicile ou mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants	Titre de transport A/R *	Aucune
Soutien pédagogique	15 h / semaine - 1 mois maximum	Aucune
Garde des animaux domestiques	10 jours maximum	Aucune
INDIVIDUELLE ACCIDENT**		
Invalidité permanente	15 000 € / assuré	Seuil d'intervention : 10%
Décès	15 000 € / assuré	Sans objet
Maximum par événement	1 500 000 € / événement	-

\* en train 1ère classe ou avion de ligne classe économique

\*\*Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de **1 500 000 €**, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants de Garanties. Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de **1 500 000 €** et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

# DESRIPTIF DES GARANTIES D'ASSURANCE ET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

## ANNULATION

### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

La garantie vous est acquise pour les causes suivantes, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

#### 1.1. Annulation pour motif médical

##### 1.1.1. Maladie grave, accident corporel grave ou décès de :

- vous-même, votre conjoint, vos ascendants ou descendants au 2e degré ou ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel ou la personne ayant la garde de vos enfants désigné sur le bulletin d'inscription,
- la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage et assurée au titre du présent contrat,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait décès ou hospitalisation.

Par maladie ou accident corporel grave, on entend : toute atteinte, temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie, de grossesse, de fausses-couche, d'I.V.G. ou d'un accident constaté avant l'inscription au voyage sous réserve que vous ayez souscrit votre contrat le jour même de l'achat de votre voyage et que votre état soit consolidé à cette date.

L'assureur, sur avis de ses médecins, se réserve le droit de refuser toute demande si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

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

#### 1.2. Annulation pour tout autre motif garanti

**1.2.1. Votre licenciement économique** à condition que la procédure n'ait pas été déjà engagée le jour de l'inscription au voyage.

**1.2.2. Des préjudices graves** - nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu - et consécutifs à un incendie, à une explosion, à un vol (sauf vol des fonds et valeurs) ou à des éléments naturels et atteignant votre résidence principale ou secondaire ou vos locaux professionnels si vous exercez une profession libérale ou dirigez une entreprise.

**1.2.3. Le refus de visa touristique** par les autorités du pays de votre voyage, à condition que vous n'ayez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage et que vos démarches, effectuées dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à votre départ, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

**1.2.4. Votre convocation à caractère impératif, imprévu et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu.

**1.2.5. Votre convocation à une date se situant pendant la durée du voyage**, à un examen scolaire ou universitaire sous réserve que cette convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.

**1.2.6. Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée du voyage, **à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures** sous réserve que l'échec n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.

**1.2.7. La modification de la date de vos congés préalablement validés par votre employeur.**

La garantie est accordée aux collaborateurs salariés ayant plus d'un an d'ancienneté dans l'entreprise à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des artisans, des commerçants, des dirigeants ou des responsables et des représentants légaux d'entreprise, étant précisé que le remboursement des frais d'annulation constituera une avance sur recours auprès de votre employeur.

**1.2.8. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré** prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

**1.2.9. Une contre-indication ou des suites de vaccination.**

**1.2.10. Une maladie psychique, psychiatrique ou un état dépressif** entraînant une hospitalisation d'au moins 4 jours.

**1.2.11. Votre convocation en vue d'une adoption d'enfants.**

**1.2.12. Votre convocation pour une greffe d'organe.**

**1.2.13. Votre mutation professionnelle, non disciplinaire**, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage assuré ou 8 jours avant et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.

**1.2.14. Annulation pour hospitalisation (d'au moins 2 jours) ou décès de votre animal domestique de compagnie** et dans la mesure où cela intervient dans les 3 jours précédant votre départ, et sous réserve que vous apportiez la preuve de la propriété de l'animal (carnet de santé vétérinaire, de vaccination, tatouage, etc.).

**1.2.15. Annulation pour un attentat ou acte de terrorisme** commis dans la ville de votre séjour (ou dans un rayon de 50 kilomètres) et dans un délai de 15 jours avant la date de votre départ.

**1.2.16. Annulation pour catastrophe naturelle survenant à l'étranger**, dans la ou les ville(s) de destination de séjour lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les ville(s) de destination ou de séjour,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les ville(s) de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédents la réservation de vos prestations de voyage.

**1.2.17. Annulation pour un échec à un examen reconnu qui nécessitait un stage de fin d'études ou de spécialisation à l'étranger** rendant de fait le déplacement sans objet (l'échec devant être attesté par un document administratif officiel).

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

#### 1.3. Annulation toutes causes

La garantie vous est acquise, déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

- Dans tous les cas d'annulations imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés. La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

**1.4. Frais de modification et/ou de report, de séjour pour un motif garanti en annulation (Franchise selon motif)**, si ces frais sont inférieurs à des frais d'annulation totale, déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

## 2. QUELLE EST LA LIMITE DE GARANTIE ?

**2.1.** Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'Organisateur du séjour, avec un maximum et une franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

**2.2.** Les garanties du présent chapitre vous sont acquises ainsi qu'aux personnes assurées vous accompagnant (maximum 9 personnes assurées).

## 3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

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

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

**3.1. Les événements survenus entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.**

**3.2. La grossesse et la complication de grossesse au-delà de la 28ème semaine**

**3.3. Le défaut de vaccination, de même que l'impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour certaines destinations.**

**3.4. La toxicomanie, l'alcoolisme et leurs conséquences.**

**3.5. La dépression, les problèmes ou traitements psychiques, psychothérapeutiques ou psychiatriques qui n'entraînent pas une hospitalisation supérieure à 4 jours.**

**3.6. Les accidents résultant de la participation, à titre professionnel, à tout sport ou compétition ainsi qu'aux entraînements préparatoires.**

**3.7. Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, des sports suivants : sports mécaniques (auto, moto, tout véhicule à moteur), sports aériens.**

**3.8. Le refus de départ pour non-présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage tels que passeport ou carte d'identité, visa, billets de transports, carnet de vaccination, etc.**

**3.9. La mobilisation générale par l'autorité militaire.**

**3.10. Tous les cas d'annulation ne figurant pas dans la partie «Assurance des frais d'annulation» explicitée ci-dessus, dans le chapitre «Que garantissons-nous?».**

**3.11. Le vol des pièces d'identité (passeport, ou CNI...) indispensables au passage en douane à plus de 30 jours du départ.**

## 4. DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

**4.1.** Avertir l'organisateur de votre voyage dès la survenance de l'événement empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures. Si vous ne respectez pas ce délai,

ASSURINCO limitera son remboursement au montant des frais qui vous auraient été facturés par l'organisateur de votre voyage au jour de la survenance de l'événement en application du barème d'annulation prévu dans les conditions générales de vente.

**4.2. Vous devez déclarer à Assurinfo le sinistre via le site : mondossiertui.assurinfo.com** dans les 5 jours, sauf cas fortuit ou de force majeure - passé ce délai, si ASSURINCO subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdrez tout droit à une indemnité. Vous recevrez très vite votre dossier à constituer. Vous devez le retourner complété et adresser à ASSURINCO tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre annulation. En outre, si le motif de votre désistement est une maladie ou un accident corporel, vous devez communiquer au médecin conseil, toutes informations médicales nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande.

**ASSURINCO**  
**122 bis Quai de Tounis BP 90932**  
**31009 TOULOUSE Cedex**  
Site internet de déclaration de sinistres :  
**mondossiertui.assurinfo.com**

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

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

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,

**Vous devrez communiquer à ASSURINCO, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.**

**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,
- Document délivré par une autorité médicale compétente attestant de la contre-indication vaccinale de l'assuré,
- Document délivré par une autorité médicale compétente attestant que l'assuré ne peut procéder à une deuxième ou une troisième injection vaccinale dans le délai imparti,
- Attestation délivrée par l'agence de voyage indiquant :
  - Le moment de l'inscription au voyage,
  - La date à laquelle les conditions d'entrée sur le territoire de destination sont devenues plus restrictives au regard du parcours vaccinal exigé,
  - Copie du certificat de vaccination délivré lors de la première injection du vaccin par une autorité médicale compétente,
  - Copie du certificat de vaccination délivré par une autorité médicale compétente attestant que votre parcours vaccinal est complet,
- L'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- En cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- Et tout autre document nécessaire.

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

## DÉPART IMPOSSIBLE (SUITE FERMETURE DE L'AÉROPORT)

### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

La garantie « Départ impossible » couvre l'Assuré, s'il est dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue son vol de départ vers le lieu de séjour **par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure.**

Il est rappelé qu'à l'exception des dérogations susvisées, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

### 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

Nous remboursons à l'Assuré, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au tableau des garanties les frais de transports de retour de l'aéroport à son domicile après l'annonce officielle de la suppression de son vol.

On entend par frais de transport les sommes déboursées par l'ASSURÉ, pour emprunter l'un des transports suivants : Taxi, bus, RER, métro, ou train.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer à Assurinfo le sinistre via le site internet : **mondossiertui.assurinfo.com**

**ASSURINCO**  
**122 bis Quai de Tounis BP 90932**  
**31009 TOULOUSE Cedex**

## GARANTIE DÉPART MANQUÉ

### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous mettons tout en œuvre pour vous acheminer et vous permettre d'embarquer à la date prévue sur le bulletin d'inscription dans les cas suivants :

- un accident ayant entraîné des dommages matériels au moyen de transport devant vous acheminer sur le lieu de l'embarquement et le rendant inutilisable,
- une panne grave de votre moyen de transport survenue lors de votre pré-acheminement le rendant inutilisable et non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage,
- un retard du moyen de transport prévu pour vous acheminer sur le lieu d'embarquement,
- des dommages matériels à votre résidence principale ou à vos locaux professionnels rendant votre présence indispensable.

Si nous n'avons pas pu vous acheminer dans les délais, nous vous proposons de rejoindre votre destination, en mettant à votre disposition un titre de transport, dans la limite du montant fixé aux conditions particulières.

Si nous sommes dans l'impossibilité de fournir notre prestation, nous vous remboursons le prix de votre voyage, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

### 2. QUAND S'APPLIQUE CETTE GARANTIE ?

Cette prestation ne se cumule pas avec l'annulation. Elle vous est acquise, 24 heures avant la date d'embarquement, lorsque le pré-acheminement en train, en avion ou en car est compris dans la facture émise par le TO. Elle s'applique également en cas d'utilisation de votre voiture personnelle. Par extension, cette garantie s'applique pour les transferts en taxi nécessaires pour rejoindre vos moyens de transport.

### 3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

**Pour tous les risques :**

**3.1. Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme.**

**3.2. Les événements de guerre sauf si vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger, dans ce cas notre garantie cesse 14 jours après le début de ces événements.**

**3.3. Tout effet d'une source de radioactivité.**

**3.4. Toute activité sportive autre qu'une activité de loisir.**

**3.5. Le retard dû à une grève avec préavis.**

**3.6. Les actes intentionnels et leurs conséquences.**

3.7. Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.

3.8. Les pannes ou accident consécutifs à un mauvais entretien du véhicule.

#### 4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

4.1. Prendre contact avec MUTUAIDE ASSISTANCE pour qu'ils vous organisent un nouveau départ : tél. : 01 55 98 57 87

4.2. Si aucune possibilité ne vous est proposée : prendre contact avec Assurinco :

Vous devez déclarer à Assurinco le sinistre via le site internet :

**mondossiertui.assurinco.com**

**ASSURINCO**

122 bis Quai de Tounis BP 90932  
31009 TOULOUSE Cedex

## RUPTURE DE CORRESPONDANCE

### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de retard aérien sur le voyage aller, nous garantissons, dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties, et sur justificatifs, en cas de retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue entraînant une rupture de correspondance pour des raisons techniques ou atmosphériques :

- nuit d'hôtel + transfert de proximité + frais de restauration

Cette garantie est acquise, lors du transport aller, conformément aux dates et destinations indiquées dans vos Dispositions Particulières.

### 2. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer à Assurinco le sinistre dans les 5 jours suivant votre retour via le site internet : **mondossiertui.assurinco.com**

**ASSURINCO**

122 bis Quai de Tounis BP 90932  
31009 TOULOUSE Cedex

Votre déclaration doit être accompagnée :

- d'une attestation de retard établie par la compagnie aérienne (à défaut, la carte d'embarquement initiale + la nouvelle carte d'embarquement),
- des factures (hôtel, transfert, restauration, etc.).

## RETARD DE VOL TOUTES CAUSES

### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de retard d'avion, nous vous garantissons une indemnisation forfaitaire dans les limites indiquées au tableau des Montants de Garanties.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- Retard d'avion supérieur à 3 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier ou vol charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par le TO.

Par retard d'avion nous entendons : « décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet d'avion, son bulletin d'inscription ou le rectificatif d'horaire transmis au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement ».

### 2. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

**Exclusions particulières :**

- Les retards aux escales.
- Risques de guerres, émeutes, grèves sauf celles concernant l'un des prestataires nécessaires au bon déroulement du vol, à l'exclusion de la compagnie aérienne.
- Les bébés sont exclus de cette garantie.

**Exclusions générales :**

Outre les exclusions particulières figurant ci-dessus, nous n'assurons jamais les conséquences des circonstances et événements suivants :

2.1. Les mouvements populaires, les prises d'otage, la manipulation d'armes.

2.2. Votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense.

2.3. Tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant.

2.4. Vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide.

2.5. Votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement.

2.6. Les événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur de votre voyage en application des titres VI et VII de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de surréservation.

2.7. Votre refus d'embarquement sur le vol initialement prévu par l'organisme habilité.

2.8. Au retrait temporaire ou définitif d'un avion ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage.

2.9. Au ratage du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison, votre non admission à bord, consécutive ou non-respect de l'heure limite de votre enregistrement, ou celui de vos bagages et/ou de présentation à l'embarquement.

### 3. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer à Assurinco le sinistre dans les 30 jours après votre retour, sauf cas fortuit ou de force majeure – passé ce délai, si ASSURINCO subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdrez tout droit à une indemnité via le site internet : **mondossiertui.assurinco.com**.

**ASSURINCO**

122 bis Quai de Tounis BP 90932  
31009 TOULOUSE Cedex

Liste des pièces à fournir :

- Bordereau de prise en charge ;
- Attestation de la compagnie aérienne précisant le motif et le nombre d'heure de retard ;
- Coupon de vol initial et coupon de vol réédité.

## BAGAGES

### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

1.1.

- le vol,
- la destruction totale ou partielle y compris les dommages causés par les forces de la nature,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport des bagages, effets personnels, sac de golf et objets emportés avec ou achetés en cours de voyage.

Le vol des pièces d'identité est également compris dans l'assurance pour un maximum indiqué au tableau des Montants de Garanties.

1.2. En outre, en cas de retard de 24 heures au moins dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, l'assurance vous accorde, sur justificatifs, une indemnité en remboursement des dépenses de première nécessité, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Cette indemnité ne se cumule pas avec celle prévue à l'article 1.1.

### 2. QUEL EST LE MONTANT DE LA GARANTIE ?

Le montant précisé aux Dispositions Particulières constitue le maximum de l'indemnisation par personne pour tous les sinistres survenus au cours de la période de garantie.

### 3. QUAND LES OBJETS TRANSPORTÉS DANS UN VÉHICULE SONT-ILS GARANTIS CONTRE LE VOL ?

- Ils sont garantis en cas de vol par effraction entre 7 heures et 22 heures lorsqu'ils sont à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable,

entièrement fermé à clé et dont les glaces sont fermées.

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

### 4. DANS QUELLES CONDITIONS ET DANS QUELLES LIMITES LES OBJETS DE VALEUR SONT-ILS GARANTIS ?

- Les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures, montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou portés sur vous.
- Les matériels photographique, cinématographique, radiophonique, informatique ou téléphonique portable, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les fourrures, le matériel de sport, les fusils de chasse sont garantis contre le vol, la destruction totale, partielle ou accidentelle quel que soit l'endroit où vous séjournez.

### 5. QUELLES SONT LES CIRCONSTANCES EXCLUES ?

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

5.1. Tout vol, destruction ou perte :

5.1.1. causé intentionnellement par vous-même,

5.1.2. survenu au cours de déménagements.

5.2. Les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.

5.3. Les vols d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public.



5.4. La destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés.

5.5. La destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre.

5.6. Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés.

5.7. Les vols survenus dans le véhicule personnel ou de location si celui-ci n'est pas inclus dans la facture du TO.

5.8. l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange.

## 6. QUELS SONT LES OBJETS EXCLUS ?

6.1. Les documents, papiers d'identité (hors vol), cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres, valeurs, les clés de toute sorte, les cigarettes, les alcools, les produits de beauté.

6.2. Les skis, les vélos, les remorques et caravanes, les planches à voile, les bateaux et autres moyens de transport.

6.3. Le matériel à caractère professionnel.

6.4. Les instruments de musique, les objets d'art, les antiquités, les objets de culte, les collections, les marchandises, le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre.

6.5. Les lunettes (hors le bris des lunettes), les lentilles de contact, les verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel.

6.6. Les accessoires automobiles, les objets meublant des caravanes, camping-cars ou bateaux.

6.7. Les vêtements et accessoires portés sur vous sauf en cas d'agression.

6.8. Les marchandises ou denrées périssables.

6.9. Les médicaments.

## 7. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

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

Dans tous les cas :

- Prendre toutes les mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre.
- Vous devez déclarer à ASSURINCO le sinistre à votre retour en France via le site internet : [mondossierui.assurincoco.com](http://mondossierui.assurincoco.com)
- Vous devez joindre les documents suivants, indispensables au règlement de votre dossier:

- l'original du dépôt de plainte en cas de vol,
- l'original du constat d'avarie bagage ou de perte,
- les billets d'avion et tickets d'enregistrement bagages,
- la facture du TO de votre voyage,
- les factures d'achat,
- les factures de réparation ou de remise en état,
- les justificatifs en cas d'effraction du véhicule.

**N.B.** - pour la garantie « effets de 1ère nécessité », le justificatif de récupération du bagage s'il est livré après votre arrivée à destination.

## 8. COMMENT EST CALCULÉE L'INDEMNITÉ ?

- L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté.
- L'indemnité ne peut excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects (préjudice, frais annexes de téléphone, de taxi).
- ASSURINCO renonce à l'application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121.5 du Code des Assurances.

## 9. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS ?

- Vous devez aviser ASSURINCO, par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé(e).
- Si ASSURINCO ne vous a pas encore payé, vous devez reprendre possession de ces objets. ASSURINCO n'est alors tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels, si la garantie vous est acquise.
- Si ASSURINCO vous a déjà payé, vous pouvez opter :
  - soit pour le délaissement,
  - soit pour la reprise moyennant restitution à ASSURINCO de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants. Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, ASSURINCO considère que vous optez pour le délaissement.

# RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

La garantie « Responsabilité civile vie privée » est limitée aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté à titre privé un voyage ou séjour par votre intermédiaire auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage) .

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

## 1. LE CONTRAT

### 1.1. LES INTERVENANTS AU CONTRAT

#### • NOUS :

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit le contrat

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

#### • ASSURÉ :

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

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

### 1.2. LES TERMES D'ASSURANCE

#### • ACCIDENT :

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

#### • AUTRUI :

Toute personne, physique ou morale, autre que l'assuré ou le souscripteur

#### • AYANT DROIT :

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

#### • DOMMAGE CORPOREL :

Toute atteinte corporelle (blessures, décès) subie par une personne

#### • DOMMAGE IMMATERIEL :

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice.

#### • DOMMAGE MATERIEL :

Toute détérioration ou disparition d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique;

#### • ETAT D'IMPREGNATION ALCOOLIQUE :

taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux articles L 234-

1 et R 234-1 du Code de route ou par les textes équivalents des législations à l'étranger.

#### • FRANCHISE :

La part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

#### • RESPONSABILITE CIVILE DELICTUELLE ET QUASI DELICTUELLE

Obligation de prendre en charge les conséquences des dommages causés à autrui du fait de l'assuré ou du fait des personnes dont il est responsable ou du fait des choses dont il a la garde.

#### • SEUIL D'INTERVENTION :

Pour les garanties Défense Pénale et Recours suite à accident:

Montant des intérêts en jeu au-dessus duquel nous intervenons. En demande comme en défense, nous intervenons sur le plan amiable et/ou sur le plan judiciaire lorsque le montant en principal des intérêts en jeu est au moins égal au seuil d'intervention fixé au tableau des montants de garantie et franchise.

Ce seuil ne s'applique pas en matière de défense pénale.

#### • SINISTRE :

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties prévue au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement, constituent un seul sinistre.

Constitue un sinistre responsabilité, tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

Cette définition ne concerne pas les garanties Défense pénale et recours suite à accident.

#### • SUBROGATION :

Lorsque nous vous avons indemnisé, suite à un sinistre, nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages, pour obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées.

#### • TIERS :

Toute personne autre que l'assuré

## 1.3. TERRITORIALITÉ

La garantie Responsabilité civile est étendue au monde entier pour des séjours d'une durée inférieure ou égale à 12 mois, sachant que la durée du séjour correspond à celle autorisée par la législation du pays concerné.

Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage, dans les limites de la garantie Responsabilité civile vie privée prévues par au contrat.

## 1.4. LIMITES DE GARANTIES

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

## 1.5. EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT

Vous avez décidé de l'étendue de votre protection en choisissant les garanties qui correspondent le mieux à vos besoins.

**Toutefois, quelles que soient les garanties choisies, nous n'assurons jamais :**

**Les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse** (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable) ;

**Les conséquences de la guerre ;**

**Les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériau contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;**

**Les dommages ainsi que leur aggravation causés par :**

- **des armes et ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,**
- **tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages ou l'aggravation des dommages :**
  - frappent directement une installation nucléaire,
  - engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'une installation nucléaire,
  - trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou services concernant une installation nucléaire,

sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat,

- **toute source de rayonnements ionisants utilisée ou des tinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire et dont l'assuré, ou toute personne dont il répond, a la propriété, la garde ou l'usage ou dont il peut être tenu pour responsable du fait de sa conception, de sa fabrication ou de son conditionnement,** sauf s'ils résultent d'attentats ou actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat.

Toutefois, ce dernier alinéa ne s'applique pas aux dommages ou aggravation de dommages causés par des sources de rayonnements ionisants utilisées ou destinées à être utilisées en France, hors d'une installation nucléaire, à des fins industrielles ou commerciales, lorsque l'activité nucléaire :

- **met en oeuvre des substances radioactives n'entraînant pas un régime d'autorisation dans le cadre de la nomenclature des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (article R 511-9 du Code de l'environnement),**
- **ne relève pas non plus d'un régime d'autorisation au titre de la réglementation relative à la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (article R 1333-23 du Code de la santé publique) ;**
- **le paiement des amendes ;**
- **les conséquences de la participation de l'assuré à un pari ;**
- **le transport d'explosif.**
- **A ces exclusions générales, s'ajoutent des exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties.**

## 2. VOS GARANTIES

### 2.1. LES DOMMAGES QUE VOUS CAUSEZ AUX AUTRES : RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE

Nous entendons par assuré :

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

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

#### Nous garantissons

Les conséquences financières de la responsabilité civile délictuelle ou quasi-délictuelle que l'assuré peut encourir au cours de sa vie privée, en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à autrui et résultant :
- d'un accident,
- d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, d'un dégât des eaux, survenant en dehors des bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant ;

#### les conséquences financières de la responsabilité civile de l'assuré :

- pour les dommages causés par ses enfants mineurs ou toute autre personne dont l'assuré serait reconnu civilement responsable :
- qui conduisent à son insu, éventuellement sans permis, un véhicule terrestre à moteur dont l'assuré n'est pas propriétaire.

Cette garantie ne s'applique qu'à défaut d'intervention du contrat garantissant le véhicule ;

- qui conduisent un jouet autoporté dont la vitesse n'excède pas 6 kms/heure ;

- pour les dommages causés par les enfants mineurs dont l'assuré a la garde à titre gratuit, étant précisé que la responsabilité personnelle de ces mineurs n'est pas garantie ;
- pour tout vol commis au préjudice d'autrui par une personne dont l'assuré est responsable. Toutefois cette extension n'est acquise que si une plainte a été déposée ;
- pour les dommages causés par les animaux domestiques lui appartenant.

#### Nous ne garantissons pas

Outre les exclusions générales de votre contrat définies ci-dessus, les conséquences financières de la responsabilité de l'assuré résultant de :

- la participation à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de

- terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes (sauf cas de légitime défense) ;
- la pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais ;
- la pratique d'un sport, lorsque la responsabilité de l'assuré est garantie par un contrat d'assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle ;
- la rupture de barrages et de digues ;
- la fabrication d'explosifs de toute nature ;
- soutien scolaire et baby-sitting exercés dans le cadre d'une association ou d'un organisme spécialisé ; les dommages causés par :
- tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance, sous réserve des dispositions "responsabilité civile à la suite d'une vente", "conduite à l'insu par un enfant mineur" et "conduite d'un jouet autoporté",
- tout appareil de navigation aérienne,
- tout voilier (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'assuré a la propriété, la garde ou la conduite ;
- les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;

les dommages subis par :

- tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance;
- tout appareil de navigation aérienne,
- tout voilier (y compris les planches à voile et les embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'assuré a la propriété, la garde ou la conduite ;
- les biens, produits ou animaux vendus ;
- les jouets autoportés ;

les dommages matériels et immatériels subis par l'assuré, ainsi que les dommages subis par les biens, objets ou animaux, dont l'assuré a la propriété, la garde ou l'usage, sous réserve des dispositions "dommages subis par les biens meubles, à usage domestique, pris en location" ;

les dommages immatériels non consécutifs résultant :

- de l'exploitation abusive d'une licence ou d'un brevet,
- d'atteinte au droit de propriété industrielle, à la propriété littéraire et artistique.
- Aux Etats Unis D'Amérique et au Canada : les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages).

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

### Dispositions applicables en cas d'action mettant en cause la responsabilité de l'assuré

En cas d'action judiciaire mettant en cause une personne dont la responsabilité est assurée au titre du présent contrat et dans les limites de celui-ci :

Devant les juridictions civiles ou administratives :

- dès lors que le procès concerne la mise en jeu d'une garantie Responsabilité civile du présent contrat,
- ou
- lorsque, dans un procès intenté par l'assuré, est présentée une demande reconventionnelle pour des faits et des dommages pouvant mettre en jeu l'une de ces garanties, nous assumons la défense de l'assuré, dirigeons le procès et avons le libre exercice des voies de recours ;

Devant les juridictions pénales, lorsque des intérêts civils concernant une garantie Responsabilité civile sont en jeu et que la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, nous avons la faculté de diriger la défense de l'assuré ou de nous y associer et, au nom de l'assuré civilement responsable, d'exercer les voies de recours.

Toutefois, nous ne pouvons exercer les voies de recours qu'avec l'accord de l'assuré, s'il a été cité comme prévenu, exception faite du pourvoi en Cassation lorsqu'il est limité aux intérêts civils.

Nous pouvons par contre exercer les voies de recours sans l'accord de l'assuré, en cas de citation pour homicide ou blessure involontaire et si nous sommes intervenus au procès.

Nous seuls avons le droit de transiger avec les personnes lésées ou leurs ayants droit. L'assuré nous donne tous pouvoirs à cet effet.

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant sans notre accord ne nous sera opposable.

Cependant, n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité l'aveu d'un fait matériel ou le seul fait d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir légal ou moral d'accomplir.

Lorsqu'une transaction est intervenue, celle-ci peut être contestée devant le juge par celui pour le compte de qui elle a été faite, sans que soit remis en cause le montant des sommes allouées à la victime ou à ses ayants droit.

### Etendue de la garantie dans le temps

La garantie est déclenchée par le fait dommageable, elle 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.

### 2.2. LA DÉFENSE DE VOS INTÉRÊTS :

*Dispositions communes aux garanties Défense pénale et recours suite à accident.*

#### Nous entendons par assuré

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

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

## Objet de la garantie

En cas de litige opposant l'assuré à un tiers, notre prestation peut consister en une consultation juridique, une assistance amiable, à la prise en charge des frais et honoraires exposés dans le cadre de procédures judiciaires, à concurrence des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

En prévention de tout litige, l'assuré bénéficie d'un service d'informations juridiques par téléphone. Une équipe de juristes spécialisés répond à toute demande d'ordre juridique.

## SUR UN PLAN AMIABLE

### La consultation juridique

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'assuré nous communique, nous lui exposons soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables à son cas et nous lui donnons un avis et/ou un conseil sur la conduite à tenir.

### L'assistance amiable

Après étude complète de la situation de l'assuré, nous intervenons directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à ses intérêts.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur est nécessaire (notamment lorsque l'adversaire de l'assuré est lui-même représenté par un avocat), nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans la limite du budget amiable indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

**L'assuré nous donne mandat** pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

## SUR UN PLAN JUDICIAIRE

Lorsque le litige est ou doit être porté devant une commission ou une juridiction, nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans le cadre de la procédure, dans la limite du budget judiciaire indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

### Formalités à accomplir en cas de litige :

L'assuré doit adresser par écrit toute déclaration de sinistre à ASSURINCO.

**Sauf cas fortuit ou force majeure**, tout sinistre susceptible de relever de la présente garantie, doit être déclaré dans un **délai de 30 jours ouvrés**, à compter du moment où l'assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, **sous peine de déchéance de garantie s'il est établi que ce retard nous cause un préjudice**.

**Dans le cadre de toute déclaration, l'assuré doit mentionner les références de son contrat** et nous communiquer tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

**Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou actes de procédure réalisés avant la déclaration**, sauf si l'assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

## Arbitrage

En cas de désaccord entre l'assuré et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré :

l'assuré a la faculté de désigner librement une tierce personne sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- de nous informer de cette désignation.

Nous prenons en charge les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garantie et des franchises ; conformément à l'article L 127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne **désignée d'un commun accord** avec nous ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en oeuvre de cette faculté sont à notre charge sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et qu'il obtient une solution plus favorable que celle que nous lui proposons ou que celle proposée par l'arbitre, nous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

### Choix de l'avocat et conduite du procès

L'assuré dispose du libre choix de l'avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, représenter ou servir ses intérêts dans les circonstances prévues à l'article L 127-1 du Code des assurances.

Si l'assuré ne connaît aucun défenseur, nous pouvons en mettre un à sa disposition, **sous réserve d'obtenir une demande écrite de sa part**.

### Avec son défenseur, l'assuré est maître de la procédure.

Le libre choix de l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

**Il est précisé que les frais et honoraires de l'avocat choisi par l'assuré sont garantis dans la limite des montants prévus au tableau des montants de garantie et des franchises et du barème qui y est annexé.**

### Gestion des sinistres

Afin de vous garantir la meilleure qualité des prestations, la gestion de vos sinistres de protection juridique est effectuée par un service distinct de ceux qui gèrent les autres branches d'assurance.

L'adresse de ce service vous sera indiquée par votre conseiller ASSURINCO lors de la première demande de mise en jeu de la garantie.

### Ne sont jamais pris en charge

- **les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est**

**amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son Ordre ;**

- **les frais et honoraires de l'avocat postulant ;**
- **les condamnations, les amendes notamment pénales, les frais et dépens exposés par la partie adverse :**
  - que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'assuré s'il est condamné,
  - ou ceux que l'assuré a accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, en cours ou en fin de procédure judiciaire ;
- **les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile ;**
- **les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'assuré ou connaître la valeur de son patrimoine ;**
- **les honoraires complémentaires qui peuvent être réclamés en fonction du résultat obtenu ou du service rendu.**

### Exclusions communes

**Outre les exclusions générales de votre contrat, la garantie ne pourra jamais être accordée pour les litiges :**

- **opposant l'assuré :**
  - à nous-mêmes, quel que soit le contrat concerné,
  - ou à toute autre personne définie comme assuré par le présent contrat,
  - à l'administration douanière,
  - à l'administration fiscale (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- **résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie et que l'assuré ne pouvait ignorer ;**
- **fondés sur le non-paiement par l'assuré débiteur de sommes dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables ;**
- **liés à l'appartenance à un parti politique ou à un syndicat à caractère professionnel ;**
- **relatifs au droit des personnes et de la famille ;**
- **relatifs aux successions (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;**
- **relatifs au droit du travail (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;**
- **se rapportant à la vie professionnelle de l'assuré ;**
- **relatifs à la participation de l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, acte de terrorisme, sabotage, malveillance, vandalisme, rixes (sauf cas de légitime défense) ;**
- **consécutifs à un accident provenant de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais ;**
- **résultant de travaux de nature immobilière tels que construction, restauration ou réhabilitation, intérieure ou extérieure, nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire.»**

## 2.3. LA DÉFENSE DE VOS INTÉRÊTS/ DÉFENSE PÉNALE ET RECOURS SUITE À ACCIDENT

### Nous garantissons

la prise en charge, dans la limite du montant de la garantie figurant au tableau des montants de garantie et des franchises, des frais liés à l'exercice de toute intervention amiable ou judiciaire devant toute juridiction, en vue :

- de défendre l'assuré s'il fait l'objet d'une action pénale par suite d'un événement garanti par le contrat,
- d'obtenir l'indemnisation du préjudice subi par l'assuré, au cours de sa vie privée, à la suite de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, lors d'un accident engageant la responsabilité d'une personne n'ayant pas la qualité d'assuré.

## 3. NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

### 3.1. LES FORMALITÉS ET DÉLAIS À RESPECTER :

En cas de sinistre, vous devez en aviser :

ASSURINCO -122 QUAI DE TOUNIS - BP 90932 6 - 31009 TOULOUSE

Nous indiquer :

- la nature du sinistre,
- les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
- les causes ou conséquences connues ou présumées,
- la nature et le montant approximatif des dommages,
- le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins ;
- nous transmettre dans un délai de 20 jours (sauf cas de force majeure), un état estimatif, certifié sincère et signé, des objets assurés, détériorés ou volés
- nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés tant à vous qu'à vos préposés, concernant le sinistre.

### Non-respect du délai de déclaration

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

### Non-respect des formalités et délai de transmission des pièces

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

### Fausse déclarations

En cas de fausses déclarations faites sciemment sur la nature, les causes, les circonstances

ou les conséquences d'un sinistre, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.

### Assurances multiples

En cas de sinistre garanti par plusieurs assurances, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite.

Vous devez, dans ce cas, nous déclarer le nom des assureurs concernés et le montant des sommes assurées chez eux.

Toutefois, les garanties de votre contrat ne produisent leurs effets que dans les limites fixées au tableau des montants de garantie et des franchises et dans vos conditions personnelles.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dans l'intention de nous tromper, nous pouvons invoquer la nullité du contrat et demander des dommages et intérêts.

### 3.2. L'INDEMNISATION

Les garanties sont accordées dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

#### Responsabilité civile

Nous procédons pour votre compte au versement des indemnités dues au tiers.

### MODALITÉS D'APPLICATION DES MONTANTS DE GARANTIE

#### Détermination des sommes assurées

La garantie est accordée soit par sinistre, soit par année d'assurance quel que soit le nombre de sinistres, à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées aux conditions particulières ou au tableau des montants de garantie et des franchises.

Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par la Compagnie et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

### Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.

Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).

Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

### Dispositions relatives aux garanties fixées par années d'assurance

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par année d'assurance, elle s'exerce pour l'ensemble des faits dommageables survenus au cours d'une même année d'assurance, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

Lorsqu'un même fait dommageable (ou ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) donne lieu à un ou plusieurs dommages pour lesquels une ou plusieurs réclamations sont formulées, elles sont rattachées à l'année d'assurance de la survenance du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) et constituent un seul et même sinistre.

Le montant fixé par année d'assurance est donc réduit automatiquement quels que soient le nombre, la nature et l'origine des sinistres, des indemnités réglées ou dues au titre d'une même année d'assurance jusqu'à épuisement de ce montant.

Le montant fixé par année d'assurance constitue la limite absolue des engagements de l'assureur.

### Défense pénale et recours suite à accident.

En plus des démarches que nous effectuons, l'indemnité comprend le paiement des frais et honoraires nécessités par la défense de vos intérêts (experts, avocats...).

## INTERRUPTION PARTIELLE OU TOTALE DE SÉJOUR

### 1. INTERRUPTION PARTIELLE DE SÉJOUR

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

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

### 2. INTERRUPTION TOTALE DE SÉJOUR

#### 2.1. Le remboursement des frais de séjour non effectué

Pour vous-même, les membres de votre famille assurés ou la personne assurée vous accompagnant :

Lorsque votre voyage a été interrompu :

- par votre rapatriement médical organisé par MUTUAIDE ASSISTANCE,
- par votre retour anticipé à votre domicile pour un des motifs garantis à l'article 3 des Dispositions Générales « Assistance-Rapatriement »,
- par votre hospitalisation sur place, et celle de la personne assurée restant à votre chevet.

#### 2.2. Un voyage de remplacement

Pour vous-même et pour les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant lorsque votre voyage a été interrompu par votre rapatriement médical, à la condition que la durée du séjour non effectué par suite de rapatriement médical, représente au moins 40 % de la durée totale du séjour initialement prévue.

Cette prestation ne se cumule pas avec le remboursement des frais de séjour non effectué.

Vous devez impérativement contacter les services d'assistance de MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance du sinistre sous peine de non garantie.

### 3. QUEL EST LE MONTANT DE LA GARANTIE ?

#### 3.1. Pour le remboursement des frais de séjour non effectué

L'indemnité est calculée à compter du jour suivant l'événement (retour anticipé, rapatriement médical, début hospitalisation sur place).

Le remboursement se calcule sur la base des frais réels de séjour, transport et transfert non compris.

#### 3.2. Pour le voyage de remplacement

La garantie est égale au prix du voyage organisé par le TO et interrompu, déduction faite des frais de dossiers, assurances et taxes.

Elle ne peut en aucun cas excéder le montant de votre voyage initial.

### 4. COMMENT L'INDEMNITÉ VOUS EST-ELLE PAYÉE ?

4.1. Pour les frais de séjour non effectué, elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire,

4.2. Pour le voyage de remplacement, elle vous est payée sous forme d'avoir, valable 18 mois auprès de votre TO, sur présentation de la nouvelle facture établie par le TO.

### 5. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer à Assurinco le sinistre via le site internet :

**mondossiertui.assurinco.com**

**ASSURINCO**  
122 bis Quai de Tounis BP 90932  
31009 TOULOUSE Cedex

## RETOUR IMPOSSIBLE

### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

La garantie « Retour impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne...) et/ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du voyage. La garantie « Retour impossible » couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation au contrat principal dans le cas où ce dernier exclurait les catastrophes naturelles et/ou les actes de terrorisme. Il est rappelé qu'à l'exception de la dérogation susvisée, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

### 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

De plus, par dérogation au chapitre « Modalités de souscription, prise d'effet et durée des garanties » des Dispositions Communes du présent contrat, nous acceptons dans le cas où vous seriez obligé(e) de rester sur votre lieu de séjour au-delà de la date de retour initialement

prévue pour une raison indépendante de votre volonté et ayant les caractéristiques de la force majeure et justifiée, de prolonger automatiquement les garanties prévues au contrat pendant le séjour (hors interruption de séjour).

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

### 3. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer à Assurinco le sinistre via le site internet :

**mondossiertui.assurinco.com**

**ASSURINCO**  
122 bis Quai de Tounis BP 90932  
31009 TOULOUSE Cedex

**QUELS SONT LES SERVICES DE MUTUAIDE ASSISTANCE POUR LES PERSONNES ?****1. ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE****1.1. Vous êtes malade (y compris en cas d'épidémie ou pandémie) ou blessé(e) et votre état de santé nécessite un rapatriement**

Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident.

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

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge – en fonction des seules exigences médicales – soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1ère classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

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

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

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

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

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

**1.2. Rapatriement des personnes accompagnantes**

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

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1ère classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

**1.3. Vous êtes hospitalisé(e)**

**1.3.1. MUTUAIDE ASSISTANCE** prend en charge les frais d'hôtel d'une personne assurée vous accompagnant et rembourse les frais supplémentaires de taxi et de téléphone. Ces frais sont garantis dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

**1.3.2.** Vous êtes hospitalisé(e) plus de 5 jours et aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne. **MUTUAIDE ASSISTANCE** prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1ère classe pour permettre à un membre de votre famille, résidant en France ou dans un pays limitrophe de se rendre à votre chevet. **MUTUAIDE ASSISTANCE** prend en charge ses frais d'hôtel dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

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

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

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

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

**1.3.4. Vous êtes mineur et hospitalisé(e)**

Si aucun de vos parents ne vous accompagne et si vous ne pouvez pas être rapatrié dans les 48 heures, **MUTUAIDE ASSISTANCE** prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1ère classe pour permettre à un membre de votre famille proche demeurant en France ou dans un pays limitrophe, de se rendre à votre chevet. **MUTUAIDE ASSISTANCE** prend en charge vos frais d'hôtel dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

**1.3.5. Vous êtes hospitalisé(e) et accompagné(e) d'un enfant de moins de 15 ans**

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne, **MUTUAIDE ASSISTANCE** prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1ère classe, d'un membre de votre famille résidant en France ou dans un pays limitrophe, ou d'une hôtesse de **MUTUAIDE ASSISTANCE** pour ramener votre (vos) enfant(s) mineur(s) à votre domicile en France ou dans un pays limitrophe.

**1.4. Frais médicaux (Hors du pays de résidence)**

Avant de partir en déplacement à l'étranger, nous vous conseillons de vous munir de

formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie) ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

**• Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire**

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

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport,
- urgence dentaire dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties,
- frais de test PCR, si celui-ci est positif.

**• Montant et modalités de prise en charge**

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

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

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

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

**1.5. Avance sur frais d'hospitalisation (Hors du pays de résidence)**

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

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

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

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

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 90 jours après réception de notre facture.

Pour être vous-même remboursé(e), vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

**1.6. Garanties spécifiques en cas d'épidémie ou pandémie****1.6.1. Téléconsultation avant départ**

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

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

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

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

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

**1.6.2. Retour impossible**

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

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

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

**1.6.3. Frais hôteliers suite à mise en quarantaine**

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

#### 1.6.4. Soutien psychologique sur place suite à mise en quarantaine

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

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

#### 1.6.5. Prise en charge d'un forfait téléphonique local

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

#### 1.6.6. Valise de secours

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

#### 1.7. Garanties assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou pandémie

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

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

##### 1.7.1. Aide-ménagère

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

##### 1.7.2. Livraison de courses ménagères

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

##### 1.7.3. Soutien psychologique suite à rapatriement

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

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

## 2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

### 2.1. En cas de décès d'une personne assurée

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques en France ou dans un pays limitrophe.

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

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

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

### 2.2. Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant en cas de décès de l'assuré

Nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1ère classe ou par avion classe économique, d'une personne assurée ou des membres de la famille assurés qui voyagea(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(nt) assister aux obsèques en France ou dans un pays limitrophe, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

## 3. RETOUR ANTICIPÉ

Vous devez rentrer prématurément à votre domicile MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge votre retour en France ou dans un pays limitrophe, par train 1ère classe ou par avion classe économique, ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou des personnes assurées vous accompagnant (4 maximum).

Cette prestation n'est due qu'après accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE dans les cas suivants :

- La maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE) ou le décès :
  - d'un membre de votre famille (conjoint, ascendant, descendant, frère, soeur, beau-frère, belle-soeur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère), uniquement en cas de décès pour oncles, tantes, cousins, cousines, neveux et nièces.
  - de votre remplaçant professionnel désigné sur le bulletin d'inscription,
  - de la personne chargée de la garde de vos enfants ou de toute personne fiscalement à charge vivant habituellement sous votre toit, désignée sur le bulletin d'inscription.

Dans ces autres cas, les prestations ne sont dues qu'après accord de MUTUAIDE ASSISTANCE et dans la mesure où les moyens de retour initialement prévus ne peuvent

être utilisés dans les 72 heures :

- Des dommages matériels (nécessitant impérativement votre présence) et consécutifs à un incendie, à l'explosion ou à des éléments naturels ou à un vol et atteignant :
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - vos locaux professionnels.
- Votre convocation administrative notifiée après votre départ à caractère impératif et non reportable (sauf mobilisation militaire générale ou convocation à un examen scolaire).
- Votre convocation à un examen de rattrapage universitaire (à condition que la convocation ait été faite après le départ du séjour assuré).
- Convocation notifiée après votre départ pour la greffe d'un organe.

## 4. ASSISTANCE VOYAGE

### 4.1. Frais de recherche ou de sauvetage

Ce sont les frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé(e)) depuis le point où survient l'événement jusqu'à l'hôpital le plus proche.

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

MUTUAIDE ASSISTANCE vous rembourse dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

### 4.2. Vous avez besoin d'une assistance juridique à l'étranger

MUTUAIDE ASSISTANCE vous rembourse sur justificatifs dans la limite indiquée au tableau des Montants de Garanties, les honoraires de votre avocat si une action est engagée contre vous, à condition que les faits reprochés ne soient pas, selon la législation du pays, susceptibles de sanctions pénales.

Les faits en relation avec votre activité professionnelle, l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur excluent formellement l'application de cette garantie.

### 4.3. Vous avez besoin d'une avance sur cautionnement pénal

MUTUAIDE ASSISTANCE vous avance dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties, la caution exigée par la législation de certains pays en vue d'obtenir votre libération si vous êtes incarcéré à la suite d'un accident dont vous seriez l'auteur. Vous devez rembourser cette avance à MUTUAIDE ASSISTANCE dans un délai d'un mois après votre retour. Passé ce délai, MUTUAIDE ASSISTANCE sera en droit d'exiger en plus du remboursement de la somme, des frais et intérêts calculés au taux en vigueur et selon la législation.

La garantie de MUTUAIDE ASSISTANCE ne joue pas pour les raisons suivantes :

- trafic de stupéfiants et de drogues,
- votre participation à des mouvements politiques.

### 4.4. Assistance transmission de messages urgents

Si vous ne pouvez plus communiquer avec votre famille dans la mesure où vous réussissez à nous joindre, nous lui transmettons vos messages urgents.

### 4.5. Envoi de médicament à l'étranger

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

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons uniquement l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant à partir de la France, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture. Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

### 4.6. Assistance complémentaire aux personnes

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

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

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes :

#### 4.6.1. Garde malade

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à votre chevet, à concurrence de 20 heures maximum. Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer des soins.

#### 4.6.2. Livraison de médicaments

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

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,

- nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous remboursez au moment même où ceux-ci vous seront apportés.

Nous prenons en charge le service de livraison.

#### 4.6.3. Livraison de repas et des courses ménagères

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

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant 15 jours maximum, à concurrence d'une livraison par semaine,

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de 4 livraisons par semaine.

#### 4.6.4. Aide-ménagère

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère dans la limite de 20 heures réparties sur 4 semaines.

#### 4.6.5. Garde d'enfants

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

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7 h et 19 h, dans la limite des disponibilités locales à une concurrence de 20 heures maximum.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher, - soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder, - soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

#### 4.6.6. Soutien pédagogique de votre enfant de moins de 18 ans

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

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

#### 4.6.7. Garde des animaux domestiques

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

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite de 10 jours maximum.

### 5. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

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

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après.**

#### 5.1. Pour tous les risques :

**5.1.1. Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat.**

**5.1.2. Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance et dont l'aggravation était prévisible.**

**5.1.3. Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.**

**5.1.4. Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.**

**5.1.5. Les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides.**

**5.1.6. Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent.**

**5.1.7. Les événements de guerre (guerre civile, insurrection, révolution) sauf si vous**

**êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger dans ce cas, notre garantie cesse 14 jours après le début de ces événements.**

**5.1.8. Tout effet d'une source de radioactivité.**

**5.1.9. Les prises d'otage.**

**5.1.10. Les actes intentionnels et leurs conséquences.**

**5.1.11. Les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourrez produire de justificatif.**

**5.1.12. La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral, les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.**

#### 5.2. Pour les frais médicaux sont exclus en outre :

**5.2.1. Les cures thermales et les frais en découlant.**

**5.2.2. Les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales).**

**5.2.3. Les vaccins et frais de vaccination.**

**5.2.4. Les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine.**

**5.2.5. Les frais occasionnés par une maladie ou un accident non consolidé au moment du départ.**

**5.2.6. Les convalescences et les affections en cours de traitement non consolidées.**

**5.2.7. Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.**

**5.2.8. Les hospitalisations prévues.**

### 6. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE MUTUAIDE ASSISTANCE ?

Pour toute demande d'assistance (24 h sur 24) : prévenir MUTUAIDE ASSISTANCE.

Par téléphone au : 01 55 98 57 87 depuis l'étranger, + 33 (0)1 55 98 57 87;

Par mail : voyage@mutuaide.fr

Vous devez permettre aux médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne qui cause notre intervention.

Pour toute demande :

- Aviser MUTUAIDE ASSISTANCE dans les plus brefs délais et avant tout engagement de frais.

Les interventions de MUTUAIDE ASSISTANCE

- Se font toujours dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.
- Sont liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Par ailleurs, MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction de la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité ou de tout autre cas fortuit, et du refus de prise en charge par une compagnie aérienne en cas de grossesse à partir du 6ème mois.

Lorsque votre transport ou celui des membres de votre famille est pris en charge, MUTUAIDE ASSISTANCE devient propriétaire du titre de transport initial et vous devez le lui restituer.

### 7. REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX EN FRANCE

Vous engagez des frais médicaux en France.

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Que faire s'il vous reste des frais complémentaires engagés en France ? Pour toute demande de remboursement :

- Déclarer à MUTUAIDE ASSISTANCE le sinistre dans les 5 jours où vous avez connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure
  - passé ce délai, si MUTUAIDE ASSISTANCE subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdrez tout droit à indemnité.
- Joindre à votre déclaration tous les justificatifs de votre demande.

#### MUTUAIDE ASSISTANCE

126 rue de la Piazza

CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex.

Depuis la France : Tél. : 01 55 98 57 87

Depuis l'étranger : Tél. : + 33 1 55 98 57 87

Mail : voyage@mutuaide.fr

## INDIVIDUELLE ACCIDENT

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

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

### 1. LE CONTRAT

#### 1.1. Définition des termes généraux d'assurance

##### • NOUS

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit le contrat

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

##### • ASSURE

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-

mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :

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

#### 1.2. Autres définitions

##### • ANNEE D'ASSURANCE

Période comprise entre deux échéances annuelles consécutives.

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

##### • CONJOINT

Votre conjoint non séparé de corps ou la personne vivant maritalement avec vous

lorsqu'elle est domiciliée chez vous, ou toute personne ayant signé un PACS (Pacte Civil de Solidarité) avec vous.

#### • DOMMAGE CORPOREL

Toute atteinte corporelle subie par une personne.

#### • ECHEANCE ANNUELLE

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

#### • INDEMNITE D'ASSURANCE

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

#### • SINISTRE

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

### 1.3. Définition des termes propres aux garanties de votre contrat

#### • ACCIDENT

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré provenant d'un événement soudain, imprévu, extérieur à la victime et constituant la cause du dommage.

#### • BAREME DU CONCOURS MEDICAL

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

#### • FRANCHISE

Nombre de jours pendant lesquels nous n'intervenons pas.

#### • HOSPITALISATION

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

#### • INDEXATION POINT AGIRC

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

#### • INVALIDITE (INCAPACITE PERMANENTE)

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

#### • SEUIL D'INTERVENTION

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

#### • TARIF DE RESPONSABILITE

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

### 1.4. Les exclusions générales de votre contrat

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

- Des maladies et accidents dont la première constatation médicale est antérieure à la souscription et qui sont expressément mentionnés dans les conditions personnelles, sauf pour la garantie Décès ;
- D'une aggravation due à un traitement tardif imputable à une négligence de votre part ou à votre inobservation intentionnelle des prescriptions du médecin ;
- Des traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un événement garanti par le contrat ;
- Des traitements ou interventions chirurgicales dans un but de rajeunissement ; de votre faute, si elle est intentionnelle ;
- D'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie égal ou supérieur à celui fixé Par la réglementation française relative à la circulation automobile en vigueur au jour de l'événement ;
- De l'usage de drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ; d'une tentative de suicide ou d'une mutilation volontaire ;
- De la guerre civile ou étrangère, de votre participation active à des émeutes, actes de terrorisme, insurrections, mouvements populaires, rixes (sauf cas de légitime défense, d'assistance à personne en danger ou d'accomplissement du devoir professionnel) ;
- De la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale ;
- De votre participation, à titre amateur ou professionnel, à un pari, défi, tentative de record ;
- De votre participation en tant que concurrent à des compétitions et à leurs essais nécessitant l'utilisation d'un véhicule à moteur (terrestre, maritime, aérien) ;
- De la pratique de tout sport à titre professionnel (sauf les accidents résultant : de la pratique d'un sport de combat ; de la spéléologie, de l'alpinisme (escalades en artificiel et grandes courses) ;

Sont également exclues

Toutes les maladies ; les opérations chirurgicales, les congélations, les congestions, les insolation ; les lésions occasionnées par les rayons X, le radium et ses composés et dérivés, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation des instruments

ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'assuré est soumis suite à un accident garanti par le présent contrat.

### 1.5. Limites de garanties

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

#### 1.6. Territorialité

La garantie Décès est accordée dans le Monde Entier

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

## 2. LES GARANTIES

### 2.1. Invalidité

#### 2.1.1. Objet de la garantie

Nous garantissons :

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

#### 2.1.2. Montant de la garantie

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

Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de **1500 000 €**, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants des Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de **1 500 000 €** et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

#### 2.1.3. Critères d'attribution du capital

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

Ce taux ne peut dépasser 100%.

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

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

#### 2.1.4. Modalités d'indemnisation

Adulte : le capital est versé à l'assuré ;

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

#### 2.1.5. Entrée en vigueur de la garantie

La garantie entre en vigueur à la date figurant sur vos Conditions personnelles.

Elle est valable pendant la durée du « voyage » et ou « séjour ».

#### 2.1.6. Séjours à l'étranger

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

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

### 2.2. Décès

#### 2.2.1. Objet de la garantie

Nous garantissons :

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

#### 2.2.2 Montant de la garantie

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

Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de **1 500 000 €**, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants des Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de **1500 000 €** et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

#### 2.2.3. Modalités d'indemnisation

A défaut d'indication de votre part mentionnée dans vos Conditions personnelles, la prestation est versée selon l'ordre préférentiel suivant : au conjoint survivant non séparé de corps, ni divorcé, ou la personne vivant maritalement avec vous lorsqu'elle est domiciliée chez vous, ou toute personne ayant signé un PACS (Pacte Civil de Solidarité) avec vous, à défaut, aux enfants nés et à naître, vivants ou représentés dans les conditions définies par les articles 751 et 752 du Code civil. à défaut, aux héritiers.

#### 2.2.4. Cumul des indemnités

En cas de décès de l'assuré consécutif à un accident ayant entraîné le paiement



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

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

#### **2.2.5. Entrée en vigueur de la garantie**

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

#### **2.2.6. Séjours à l'étranger**

La garantie s'exerce dans le monde entier.

### **3. NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE**

#### **3.1. Les formalités et délais à respecter**

Vous devez déclarer l'accident dès que vous en avez connaissance auprès d'ASSURINCO.

Vous devez nous transmettre :

##### **En cas d'invalidité :**

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

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

##### **En cas de décès :**

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

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

#### **Non-respect du délai de déclaration**

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

#### **Non-respect des formalités**

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

#### **3.2. L'expertise**

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

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

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

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

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

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

#### **3.3. L'indemnisation**

##### **Délai de règlement de l'indemnité**

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

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

Si à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de déclaration du sinistre, aucune consolidation n'est intervenue ; nous pouvons verser un acompte en tout état de cause acquis à l'assuré, après examen par un médecin désigné par nous ;

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

.....

## 1. OBJET DU CONTRAT

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

Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

## 2. QUELLES SONT LES DÉFINITIONS ?

• **ASSURÉ** : Sont considérés comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

• **ASSURÉ Responsabilité Civile Vie Privée et Individuelle accident** : Sont considérés comme Assurés pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée », les personnes domiciliées en France Métropolitaine ou Département d'Outre Mer et ayant adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

### • ASSUREUR :

L'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 Rue de la Piazza, 93160 Noisy-le-Grand – 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.

Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée et Individuelle accident à l'Étranger, l'Assureur est GROUPAMA D'OC - 14 rue de Vidailhan - CS 93105 – 31131 BALMA Cedex, Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'Oc – 391 851 557 RCS Toulouse. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudential et de Résolution - 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex.

• **ACCIDENT** : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

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

• **ANIMAUX DOMESTIQUES** : animaux de compagnie, de garde vous appartenant.

N'entrent pas dans cette définition les animaux :

- dont l'état naturel est de vivre et se reproduire à l'état sauvage,
- dont l'acquisition ou la détention est interdite ou soumise à réglementation,
- dans le cadre d'une exploitation destinée à obtenir un revenu.

• **ATTENTATS OU ACTE DE TERRORISME** : opérations organisées dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, économiques ou sociales et exécutées individuellement ou par groupe réduit et à la condition que l'événement ait entraîné des dommages matériels et/ou corporels dans la ou les villes de destination.

• **AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

• **BAGAGE** : les sacs de voyages, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez sur vous.

• **DESTINATIONS LONG COURRIER** : Sont considérées comme destinations Long Courrier les pays suivants : Afrique du Sud, Antilles, Argentine, Australie, Birmanie, Brésil, Cambodge, Canada, Chili, Cap Vert, Chine, Colombie, Costa Rica, Cuba, Emirats Arabes Unis, Etats Unis, Maurice, Inde, Indonésie, Iran, Japon, Kenya, Seychelles, Madagascar, Malaisie, Maldives, Mexique, Namibie, Népal, Oman, Ouzbékistan, Panama, Pérou, Polynésie, République Dominicaine, Réunion, Sénégal, Sri Lanka, Thaïlande, Laos, Vietnam.

• **DESTINATIONS MOYEN COURRIER** : Sont considérées comme destinations Moyen-Courrier les pays suivants : France, Andorre, Baléares, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corse, Crète, Croatie, Egypte, Espagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Jordanie, Madère, Malte, Maroc, Monténégro, Norvège, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Russie, Sardaigne, Sicile, Tunisie, Turquie.

• **DOMICILE** : Le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale, dans les DROM (départements et Régions d'Outre-Mer) ou en Suisse. On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

• **DOMICILE (Responsabilité Civile Vie Privée et Individuelle Accident)** : Pour les garanties « Responsabilité Civile Vie Privée et Individuelle Accident », le domicile de l'Assuré doit être situé en France métropolitaine ou Département et Régions d'Outre-Mer.

• **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis** : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

• **ÉPIDÉMIE** : incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

• **EUROPE OCCIDENTALE** : on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine (y compris la Corse), Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

• **EXECUTIONS DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE** : Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

• **FRANCE** : on entend France métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco et DOM (seulement pour la garantie frais médicaux).

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

• **HOSPITALISATION D'URGENCE** : séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

• **MALADIE** : altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente (pour la partie Assistance).

• **MALADIE GRAVE** : altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle (pour la partie Assurance).

• **MEMBRE DE LA FAMILLE** : le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux pères, belles-mères, soeurs, frères, beauxfrères, belles-soeurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

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

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

• **QUARANTAINE** : isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

• **SINISTRE** : toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

• **SOUSCRIPTEUR** : l'organisateur du voyage ayant son domicile en France qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

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

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

• **VOYAGE** : voyage ou séjour d'une durée maximum de 3 mois, organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

## 3. OÙ S'APPLIQUE LA GARANTIE ?

La garantie s'applique dans le ou les pays visités par l'assuré pendant le voyage qui sont mentionnés au bulletin d'inscription.

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

## 4. QUAND LA GARANTIE PREND-ELLE EFFET ET POUR QUELLE PÉRIODE ?

• La durée de validité de toutes garanties correspond aux dates du voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

A défaut de la mention de la date de retour, le contrat cesse de plein droit 90 jours après la date de départ mentionnée aux Dispositions particulières.

### • Assistance-rapatriement

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

### • Pour l'annulation

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

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

### • Pour tous les autres risques

Ils doivent être enregistrés chez ASSURINCO avant le début du séjour à assurer. Nos garanties prennent effet à 0 heure, le jour du départ indiqué aux conditions particulières et, au plus tôt, le jour du paiement de la prime et cesse à 24 heures le jour de votre retour indiqué sur le bulletin d'inscription de l'Agence de Voyages.

## 5. CUMUL DES GARANTIES

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

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

## 6. FAUSSES DÉCLARATIONS

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en

droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu au Code des Assurances à l'article L 113.8,

- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités tel que prévu à l'article L 113.9 du Code des Assurances.

## 7. DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

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

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

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

## 9. SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L.121.12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

## 10. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

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

Sont exclus :

- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme.
- Les prises d'otage, la manipulation d'armes.
- Sauf dérogation : un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N°82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.
- La participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait.
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- Les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool.
- Tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat.
- Votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération.
- Tout incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent.
- L'absence d'aléa.
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modifiée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours.
- Tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage, les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

## 11. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

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

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau

atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,

- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

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

- Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties.
- Chacune des parties désigne un expert, si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un 3<sup>e</sup> expert les 3 experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix du 3<sup>e</sup> expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du souscripteur.

Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

- Chaque partie paye les frais et honoraires de son expert, et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

## 14. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Il est 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).

## 15. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

## 16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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 délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse : DRPO@MUTUAIDE.fr  
ou

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

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

## 17. RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en oeuvre de votre contrat, nous

vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01 55 98 57 87 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Assistance rapatriement
- Assistance Complémentaire aux personnes.

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

- Annulation
- Préacheminement / départ manqué
- Départ / Retour Impossible
- Rupture de Correspondance
- Retard d'avion
- Bagages
- Interruption totale ou partielle de séjour
- Individuelle accident

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

**MUTUAIDE - Service assurance**  
**TSA 20001**  
**93196 Noisy le Grand CEDEX**

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

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

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

3. En cas de difficulté sur la mise en oeuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

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

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

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

**LA MEDIATION DE L'ASSURANCE**  
**TSA 50110**  
**75441 Paris Cedex 09**

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

## 18. EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PRÉVU À L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON)

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

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

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

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

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

#### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

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

« Je soussigné M.....  
..Demeurant.....  
renonce à mon contrat N°..... souscrit auprès de Mutuaide conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances.

J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. Je vous joins une copie du document justifiant que je suis déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce contrat »

#### CONSÉQUENCES DE LA RENONCIATION :

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

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

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

#### 19. LANGUE UTILISÉE

La langue utilisée dans le cadre des relations pré-contractuelles et contractuelles est la langue française.

#### 20. LUTTE ANTI BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### 21. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

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.

## MÉMO VOYAGE

### NUMERO DE CONTRAT A RAPPELER : MULTIRISQUE CLASSIQUE N° 8541

#### POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SÉJOUR

(Frais médicaux à l'étranger, Assistance, Rapatriement)



Plateau d'assistance  
7J/7 – 24H/24

Depuis la France - Tél. : 01 55 98 57 87  
Depuis l'étranger - Tél. : +33 (0)1 55 98 57 87

Mail : voyage@mutuaide.fr

#### POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE

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



ASSURINCO

Site internet de déclaration de sinistres :  
[mondossier.tui.assurinco.com](http://mondossier.tui.assurinco.com)

Du lundi au vendredi 9h00 - 17h00  
Depuis la France - Tél. : 05 34 45 32 18  
Depuis l'étranger - Tél. : +33 5 34 45 32 18