



Une nouvelle idée
de l'assurance voyage



Contrat n° 4316 Multirisque Séjours en France et à l'étranger

MERCI DE CONTACTER

POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SÉJOUR

(Frais médicaux à l'étranger, Assistance Rapatriement)



UNE SOCIÉTÉ
DU GROUPE



Groupama

Plateau d'assistance 7J/7 – 24H/24

Depuis la France : 01 41 77 45 70

Depuis l'étranger : +33 (0)1 41 77 45 70

Mail : medical@mutuaide.fr

POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE (Annulation, Bagages, Interruption de séjour, etc)



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

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

Depuis la France : 05 34 45 31 51

Depuis l'étranger : +33(0)5 34 45 31 51

Mail : sinistre@assurinco.com

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-dessous 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 ne 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 GÉNÉRALES

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le Code des assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

Annexe à l'article A. 112-1 : Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.

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

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

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit 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.

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. »

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.

sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d’annulation à la date de l’évènement.

3. QUELLE EST LA PROCÉDURE À SUIVRE PAR LE SOUSCRIPTEUR ?

Clients individuels

Un client individuel souhaitant annuler son séjour, contacte le service client Vacances Bleues. Ce-lui-ci établit une facture de dédit mentionnant les frais retenus par Vacances Bleues et le montant remboursé conformément aux conditions générales de ventes.

Dans la mesure où le client a souscrit la garantie, il envoie son justificatif et sa facture de dédit à l'Assureur. Celui-ci, en cas de validité des pièces fournies, effectue le remboursement du montant, franchise déduite.

Clients Groupes

Le service administratif Vacances Bleues peut être amené à faire la déclaration pour le compte du participant ayant annulé. Dans tous les cas, la facture de dédit de même que le justificatif d’annulation sont fournis à l’assurance dans les délais impartis.

4. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES », nous ne pouvons intervenir si l’annulation résulte :

- de maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance ;
- de tout évènement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ;
- de la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuels ;
- du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français ;
- de tout évènement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageiste en application de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 ;
- de tout évènement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.

5. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d’annulation **encourus au jour de l’évènement** pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l’organisateur de voyage, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties.

La prime d’assurance n’est jamais remboursable.

6. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

6.1 Motif médical : vous devez déclarer votre sinistre **dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre indiquer votre voyage**.

Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d’annulation en vigueur à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l’organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l’inscription).

Pour tout autre motif d’annulation : vous devez déclarer votre sinistre dès que vous avez connaissance de l’évènement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d’annulation en vigueur à la date de l’évènement (calculés en fonction du barème de l’organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l’inscription).

6.2 D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l’agence de voyage ou l’organisateur, vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l’évènement entraînant la garantie.

7. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

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

Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l’instruction de votre dossier au moyen d’un pli cacheté à l’attention de notre médecin conseil. Vous devez libérer votre médecin du secret médical. Il en est de même pour le médecin traitant de la personne à l’origine de l’annulation, sous peine de déchéance de vos droits à indemnisation. Vous devez également nous transmettre, tous renseignements ou documents qui pourront vous être 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 rembourse-

- ment des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l’original de la facture acquittée du débit que vous êtes tenu de verser à l’organisateur du voyage ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d’assurance,
- le bulletin d’inscription délivré par l’agence de voyage ou l’organisateur,
- en cas d’accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l’adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptiez 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 perdriez vos droits à garantie.

Vous devez effectuer la déclaration de sinistre à Assurico.

RETARD DE TRANSPORT (Avion, Train)

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de retard de transport à l’arrivée, 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 4 heures par rapport à l’heure d’arrivée 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 d’arrivée 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 **arrive à son poste de stationnement** .
- Retard de train supérieur à 4 heures par rapport à l’heure d’arrivée initialement prévue sur le billet de train.

2. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

Exclusions particulières :

- les retards aux escales,
- risques de guerres, émeutes, grèves sauf celles concernant l’un des prestataires néces-saires au bon déroulement du vol, à l’exclusion de la compagnie aérienne ;
- les vols secs ;
- les conditions météorologiques ;
- les bébés sont exclus de cette garantie.

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d’Assurico, 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.

Liste des pièces à fournir :

- bordereau de prise en charge ;
- attestation de la compagnie de transport précisant le motif et le nombre d’heure de retard ;
- originaux des coupons de transport initial et coupons de vol réédité.

CORRESPONDANCE MANQUÉE

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Si vous manquez votre correspondance suite à un retard d’avion de plus de 6 heures à l’arrivée à l’aéroport de correspondance, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d’horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons, dans les limites indiquées au tableau des garanties, l’achat d’un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence des montants ci-après.

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

Vous devez déclarer auprès d’Assurico dans les 5 jours suivant votre retour ou à l’adresse mail.

Votre déclaration doit être accompagnée :

- d’une attestation de retard établie par la compagnie aérienne (à défaut, l’original de la carte d'em-barquement + l’original de la nouvelle carte d'embarquement),
- des factures du nouveau billet acheté

BAGAGES

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

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

2. QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

• **Pour les objets précieux**, bijoux, pierres, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l’image et leurs accessoires, fusils de chasse, ordinateurs portatifs,

la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

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

- Le vol des bijoux est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.

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

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

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

3. CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Outre les exclusions figurant à la rubrique « EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

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

4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de rembourse-ment pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une franchise par dossier est indiquée au tableau des montants de garanties.

5. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

En aucun cas, il n’est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l’article L.121-5 du code des assurances français.

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

6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n’est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d’un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d’une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord...) lorsqu'il s'agit

de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport.

• les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

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

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour les- quels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l’existence de ces biens.

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

Si sciemment, comme justification, vous employez des documents inexacts ou usez de moyens frau- duleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indem- nité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à tenter à votre rencontre. Vous devez déclarer votre sinistre auprès d’Assurico.

7. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?

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

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

Si vous n’avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le dé- laissement.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

1. ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

1.1. Vous êtes malade 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 mé- dical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, orga- niser 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 1^{re} 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 considé- ration 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 essen- tielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

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

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

1.2. Retour des membres de votre famille ou d’un accompagnant assuré

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 déplaça(en)t avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour. Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1^{re} 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 ac- compagnant 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 écono- mique ou de train 1re classe pour permettre à un membre de votre famille, résidant dans votre pays

d'origine 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 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 1re classe pour permettre à un membre de votre famille proche demeurant dans votre pays d'origine, 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.

1.3.4 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 1re classe, d'un membre de votre famille résidant dans votre pays d'origine, ou d'une hôteesse de MUTUAIDE ASSISTANCE pour ramener votre (vos) enfant(s) mineur(s) à votre domicile.

1.4. Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (En France et à l'Étranger)

La garantie « Remboursement des frais médicaux en France ne concerne que les résidents français voyageant en France ».

De plus, 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 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 :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local,
- frais d'hospitalisation 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.
- Montant et modalités de prise en charge : nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés en France et 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 (à l'Étranger uniquement)

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage à l'Étranger : 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.

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 dans son pays d'origine.

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 1re 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/ill(s) puisse(nt) assister aux obsèques dans le pays d'origine du défunt, 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 dans votre pays d'origine, par train 1re 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 :

- hospitalisation pour 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, sœur, beau-frère, belle-sœur, 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 ;
- un événement climatique majeur survenant pendant votre séjour, affectant votre lieu de séjour et ayant pour conséquence l'impossibilité de poursuivre votre séjour.

4. ASSISTANCE VOYAGE

4.1. Frais de secours et de sauvetage en MER et en MONTAGNE :

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

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

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 à l'étranger

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 nous 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 Chauffeur De Remplacement

L'état de santé de l'assuré ne lui permet pas de poursuivre la conduite du véhicule suite à un sinistre garanti ou l'assuré est décédé.

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

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

Seuls les frais de transport et le salaire du chauffeur sont pris en charge pour une durée maximum de 3 jours.

Le chauffeur intervient selon la réglementation applicable à sa profession.

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

Dans ce cas et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, Mutuaide assistance fournit et prend en charge un billet de train 1re classe ou d'avion classe économique pour aller rechercher le véhicule.

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

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 :

• **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.

• **Livraison de médicaments**

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

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

Nous prenons en charge le service de livraison.

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

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

nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant 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 sinistre.

• **Aide-ménagère**

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

• **Garde d'enfants**

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

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7 h 00 et 19 h 00, 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 hôteesse mandatée par nos services.

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

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

• **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.

ASSISTANCE NEIGE

Lors d'un séjour à la montagne, vous êtes victime d'un accident de ski. Nous prenons en charge les frais de descente en traineau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident. Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge. Cette prise en charge s'effectue dans la limite des montants indiqués au Tableau des Garanties.

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

ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Le véhicule, dont vous êtes propriétaire et que vous utilisez pour vous rendre depuis votre domicile à votre lieu de séjour, sur place pendant la durée d u séjour assuré, et sur le trajet vous ramenant depuis votre lieu de séjour jusqu'à votre domicile à la fin de votre séjour est victime d'une panne ou d'un accident. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

• **Dépannage / Remorquage**

Le véhicule est immobilisé suite à une panne ou un accident.Nous organisons et prenons en charge, à hauteur de 200 € pour le véhicule :

le déplacement du réparateur si le véhicule peut être dépanné sur le lieu du sinistre, et si nécessaire, le remorquage jusqu'au concessionnaire ou garage le plus proche du lieu de l'immobilisation. Pour les dépannages ou remorquages sur autoroutes, périphériques ou voies rapides, ces frais peuvent être remboursés sous réserve d'un appel téléphonique dans les 48 heures qui suivent le sinistre et sur présentation de la facture originale acquittée.

• **Véhicule De Remplacement (uniquement en France métropolitaine)**

Pendant la durée des réparations du véhicule, suite à une panne ou un accident, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, de catégorie équivalente, kilométrage illimité, en fonction des disponibilités locales, pendant 7 jours maximum.

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

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

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

L'assuré doit posséder un permis de conduire depuis plus d'un an.

Les frais de carburant, d'assurance et de péages restent à la charge de l'assuré.

LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AU VÉHICULE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- **les transports effectués à bord d'un véhicule non garanti,**
- **les suites de dommages aux véhicules lors de transports maritimes,**
- **l'envoi de pièces détachées non disponibles chez les grossistes et concessionnaires de marque installés en France, ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur,**
- **le coût des pièces détachées,**
- **les frais de réparations,**
- **les frais de douane, les amendes,**
- **les frais de carburant, d'assurances et de péages dans le cadre de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement,**
- **les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ,**
- **la crevaison, la panne d'essence, l'erreur de carburant, la perte de clés,**
- **les prestations qui n'ont pas été organisées par nos soins ou avec notre accord, ne donnent pas droit, à posteriori, un remboursement ou à une indemnisation.**

CONCIERGERIE

Pendant votre séjour, notre Service Conciergerie se tient à votre disposition 24h sur 24 pour effectuer toutes recherches utiles afin de répondre au mieux à vos demandes dans les domaines suivants :

• **PROBLÈME MÉDICAL**

En cas de maladie ou d'accident lors de votre séjour, hors urgence médicale, notre service Conciergerie vous redirige vers la structure adaptée la plus proche de votre lieu de séjour.

Les frais d'acheminement et les frais médicaux restent à votre charge.

En aucun cas, nous ne pouvons-nous substituer aux secours locaux d'urgence tels que SAMU, SMUR, pompiers...

• MODIFICATION DE BILLETTERIE DE TRANSPORT OU D'HOTELS, RESERVATION DE BILLETTERIE, DE SPECTACLE OU DE RESTAURANT, MODIFICATION DE RENDEZ-VOUS, INFORMATIONS LOISIRS, INTERPRETIARIAT SUR PLACE

En cas de besoin pendant votre séjour, notre service Conciergerie peut intervenir pour :

- vous aider à modifier votre billetterie de transport ou votre hôtel,

- réserver une billetterie, un spectacle, un restaurant sur place,

- modifier un rendez-vous,

- vous donner des informations sur les loisirs possibles sur place,

- vous trouver un interprète en cas de difficultés de compréhension sur place.

• CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION

Dans tous les cas, le coût des prestations commandées au nom et pour votre compte auprès des prestataires (tel que coût des billets, des hôtels...) ainsi que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurances, taxes, écarts de change, ...) restent à votre charge.

Aucune prestation n'est mise en œuvre avant votre accord préalable sur l'objet de la demande et sur le prix. Vous restez dans tous les cas libre du choix des prestataires contactés dans le cadre du Service Conciergerie.

L'exécution des prestations est soumise aux conditions générales et tarifs pratiqués librement par les prestataires auxquels vous êtes contractuellement lié·és que vous avez formulé votre accord sur la proposition de service.

Le Service Conciergerie est tenu à une obligation de moyens et ne saurait être tenu responsable d'une impossibilité de répondre à votre demande et des conséquences en découlant.

Dans tous les cas, les prestations ne peuvent être organisées que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays.

Par ailleurs, Le Service Conciergerie ne saurait être tenu responsable des conséquences découlant de l'exécution des services, des ventes des produits par les prestataires, qui restent seuls responsables de l'exécution de leurs propres prestations vis-à-vis de vous.

De même, le Service Conciergerie ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines prestations en cas de refus de paiement par l'intermédiaire d'une carte bancaire, certains pays et/ou commerçants n'acceptant pas ce type de paiement.

LES EXCLUSIONS

Le Service Conciergerie ne peut pas intervenir pour les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, agent de voyages...):

- **toute demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays,**
- **toute demande entachée d'illegalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée,**
- **toute recherche concernant des domaines contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,**
- **toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente.**

5. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES ASSISTANCE ?

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 :

- **les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,**
- **les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance et dont l'aggravation était prévisible,**
- **les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,**
- **les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**
- **les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,**
- **les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,**
- **les 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,**
- **tout effet d'une source de radioactivité,**
- **les prises d'otage,**
- **les actes intentionnels et leurs conséquences,**

• les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourrez produire de justificatif.

• 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 :

- **les cures thermales et les frais en découlant,**
- **les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),**
- **les vaccins et frais de vaccination,**
- **les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine (sauf pour les résidents français voyageant en France),**
- **les frais occasionnés par une maladie ou un accident non consolidé au moment du départ,**
- **les convalescences et les affections en cours de traitement non consolidées.**
- **les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,**
- **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 : 01.41.77.45.70 depuis l'étranger, + 33 (0)1 41.77.45.70

• Par mail : medical@mutuaide.fr

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

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 conenus 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.

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

NOUS ENTENDONS PAR ASSURÉ

Vous, toute personne vivant habituellement à votre foyer, vos enfants ou ceux de votre conjoint, célibataires, qui ne vivent pas habituellement à votre foyer, dès lors qu'ils poursuivent leurs études.

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 habituel ;

•Les conséquences financières de la responsabilité civile contractuelle de l'assuré en raison des dommages subis par les biens meubles à usage domestique, pris en location auprès d'un professionnel, pour une durée n'excédant pas 3 mois ;

•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 les dommages causés par les animaux domestiques lui appartenant.

NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

- **la participation à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveil lance, 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,**
 - **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.**

RESPONSABILITÉ CIVILE VILLÉGIATURE

NOUS ENTENDONS PAR ASSURÉ

Vous, toute personne vivant habituellement à votre foyer, vos enfants ou ceux de votre conjoint, célibataires, qui ne vivent pas habituellement à votre foyer, dès lors qu'ils poursuivent leurs études.

NOUS GARANTISSONS LORS DE SÉJOUR N'EXCÉDANT PAS 3 MOIS

Les conséquences financières de la responsabilité civile que l'assuré, en qualité de locataire ou occupant, peut encourir en raison des dommages :

- corporels,
 - matériels,
 - immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à autrui et résultant :
 - d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion,
 - d'un dégât des eaux prenant naissance dans le bâtiment ou le local occupé temporairement,
 - d'un bris de glaces occasionné au vitrage du bâtiment ou du local occupé temporairement.
- Toutes les détériorations accidentelles (y compris en cas de vandalisme) :
- subies par le mobilier usuel appartenant à l'assuré et se trouvant dans les bâtiments ou locaux occupés temporairement,
 - et résultant des événements prévus au titre des garanties :
 - Incendie,
 - Dommages à l'appareillage électrique,
 - Dégâts des eaux,
 - Evénements climatiques,
 - Bris de vitrages du mobilier usuel,
 - Dommages ménagers et perte de denrées,
 - Catastrophes naturelles,
 - Catastrophes technologiques.

Le vol du mobilier usuel appartenant à l'assuré et se trouvant dans les bâtiments occupés temporairement, ainsi que sa détérioration suite à tentative de vol (y compris en cas de vandalisme), avec effraction, usage de fausse clé, introduction clandestine, escalade, utilisation d'une fausse qualité, violence sur la personne de l'assuré.

NOUS NE GARANTISSONS PAS

Outre les exclusions générales de votre contrat, les vols ou détériorations commis dans les bâtiments ou locaux construits en matériaux légers. En cas de sinistre, contactez Assurino.

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.

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 énumérés dans la Garantie « Retour anticipé » des Dispositions Générales « Assistance-Rapatriement »,
- par votre hospitalisation sur place, et celle de la personne assurée restant à votre chevet.

Les retours anticipés par vos propres moyens dans les cas énumérés ci-dessus seront pris en compte, sous réserve de nous fournir les justificatifs correspondants. Notamment en cas de retour pour motif médical, nous vous demanderons de nous fournir un certificat médical dans les 24 heures suivant le retour au domicile.

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 après 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 votre sinistre auprès d'Assurino

ARRIVÉE TARDIVE

1. NATURE DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de vous rembourser, dans les limites prévues à la présente garantie, les journées de séjour non utilisées (transport non compris) en cas d'impossibilité d'accéder à votre lieu de villégiature du fait d'événements imprévisibles et indépendants de votre volonté, provoquant votre arrivée tardive sur votre lieu de villégiature et vous empêchant de ce fait d'être présent à la date prévue de début de la location garantie.

Par arrivée tardive sur le lieu de villégiature, on entend l'arrivée après la date de début de séjour figurant sur le bulletin d'inscription au Séjour. La garantie s'applique uniquement pour les retards supérieurs à 24 heures.

2. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Si l'un des motifs suivants, imprévisibles et indépendants de votre volonté, intervient avant votre arrivée sur le lieu de villégiature ou durant votre acheminement et que de ce fait vous ne puissiez être présent à la date prévue de début de séjour, nous vous remboursons, au prorata temporis, les nuitées de votre Séjour (transport non compris) déjà réglées et non effectuées, dans la limite du montant figurant au Tableau des Montants de Garanties.

2.1 Dans les cas suivants, il est précisé que l'arrivée tardive doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, d'un des événements suivants empêchant votre départ vers votre lieu de séjour :

- MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) ;
- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure sur la même facture,
- de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.

Dommages graves à votre véhicule

Survenant dans les 48 heures avant votre départ, et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre sur votre lieu de séjour, à la date initialement prévue et dans la mesure où votre véhicule vous est indispensable pour vous y rendre.

Convocation devant un tribunal uniquement dans les cas suivants :

- lorsque vous êtes convoqué(e) en qualité de juré d'Assises,
- dans le cadre d'une procédure d'adoption d'un enfant,

• dans le cas d’une désignation d’expert nécessitant votre présence.

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

Convocation à un examen de rattrapage

Suite à un échec non connu au moment de la réservation du voyage (études supérieures uniques-ment), ledit examen devant avoir lieu pendant la durée de votre séjour.

2.2 Dans les cas suivants, il est précisé que l’arrivée tardive doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l’assurance, d’un des évènements suivants survenant durant votre acheminement sur le lieu de séjour :

Èvènement climatique exceptionnel survenant durant votre acheminement vers le lieu de séjour. Par Évènement climatique exceptionnel, il faut entendre un évènement d’origine climatique majeur en intensité, survenu en France, ayant entraîné des mesures administratives de fermeture des voies d’accès par les autorités compétentes (à l’exception des fermetures saisonnières prévues et des fermetures pour travaux programmés) et empêchant l’accès à votre lieu de Séjour.

Les Évènements climatiques exceptionnels susceptibles de relever de la présente garantie sont les suivants : inondations par débordements de cours d’eau, inondations par ruissellement, inondations dues aux submersions marines, coulées de boues, tremblements de terre, tempêtes, ouragan, cyclone, chutes de neige excessives.

La garantie « ARRIVÉE TARDIVE » ne peut pas se cumuler avec la garantie « ANNULLATION DE SÉJOUR ».

Elle est acquise à condition que vous ayez pris une marge suffisante pour vous rendre sur le lieu de la location.

3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons au prorata temporis dans la limite du montant maximal indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

4. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Les obligations en cas de Sinistre sont identiques à celles prévues au chapitre de la garantie « ANNULLATION DE SEJOUR ».

5. CE QUE NOUS EXCLUONS

Les exclusions en cas de Sinistre sont identiques à celles prévues au chapitre de la garantie « ANNULATION DE SEJOUR ».

6. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d’Assurinco dans les 5 jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre voyage.

BRIS OU VOL DU MATÉRIEL DE SPORT DE L’ASSURÉ

En cas de dommage matériel accidentel du Matériel de sport garanti (matériels, équipements et vêtements spécifiques exclusivement destinés à la pratique d’un sport), Assurinco prend en charge la réparation ou le remplacement du Matériel de sport garanti, si ce dernier n’est pas réparable ou économiquement irréparable, dans la limite du montant indiqué au tableau des garanties.

Dans tous les cas, une franchise dont le montant est indiqué au tableau des garanties sera déduite de l’indemnité versée à l’assuré.

En cas de vol simple ou de vol par effraction du Matériel de sport garanti, Assurinco prend en charge les frais de remplacement du Matériel de sport garanti, dans la limite du montant indiqué au tableau des garanties.

Dans tous les cas, une franchise dont le montant est indiqué au tableau des garanties sera déduite de l’indemnité versée à l’assuré.

La garantie est limitée à un seul sinistre par Matériel de sport garanti et par période d’assurance.

EXCLUSIONS

Les accidents causés ou provoqués intentionnellement par l’Assuré ou le bénéficiaire du contrat.

Sont également exclus les dommages consécutifs aux accidents survenant dans les circonstances suivantes :

- lorsque l’Assuré pratique un sport à titre professionnel, pratique ou prend part à une course amateur nécessitant l’utilisation d’un engin terrestre, aérien ou aquatique à moteur ;
- lorsque l’Assuré utilise en tant que pilote ou passager un ULM, deltaplane, aile volante parachute ou parapente ;
- lorsque l’Assuré participe à des rixes (sauf cas de légitimes défenses), des crimes ;
- le vol autre que le vol par effraction entre 18 (dix-huit) heures et 9 (neuf) heures du matin ;
- l’oubli ou la perte, y compris la perte par suite d’un évènement de force majeure ou la disparition du Matériel de sport garanti ;
- les dommages autres que les dommages matériels accidentels ;
- les dommages causés aux parties extérieures du Matériel de sport garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, écaillures, égratignures ;
- les dommages résultant du non-respect des instructions d’utilisations et d’entretien délivrés par le magasin de location où le Matériel de sport garanti est retiré ;
- les dommages relevant de la garantie constructeur, distributeur ou monteur ;
- la faute intentionnelle ou dolosive de l’Assuré ;
- accidents résultant de la pratique de sports par l’assuré dans le cadre d’une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée

et l’entraînement en vue des compétitions ;

- alpinisme de haute montagne à partir de 3000 m, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du ski hors-piste, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 milles des côtes ;
- dommages intentionnellement causés par l’assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;
- consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
- les conséquences d’accidents de la circulation provoqués par l’assuré lorsque celui-ci est sous l’emprise d’un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d’un taux d’alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l’accident s’est produit ;
- les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives
- l’observation consciente par l’assuré des lois et règlements en vigueur de l’État du lieu de séjour.

EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de non garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l’Assuré doit déclarer son sinistre sur le site internet dédié, dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés qui suivent la survenance du sinistre. Ce délai de déclaration est ramené à 2 (deux) jours en cas de vol.

L’indemnité sera versée à l’assuré, déduction faite de la franchise indiquée au tableau des garanties.

CADRE DU CONTRAT

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. 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.

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

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

Toutefois, si la durée totale du voyage est supérieure à 3 mois ou si aucune date n’est prévue pour votre retour ou la fin de votre séjour, la garantie cessera de plein droit 3 mois après la date de départ ou de début de séjour mentionnée sur le bulletin d’inscription.

4. CUMUL DES GARANTIES

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

5. DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDEULEUSE

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.

6. SUBROGATION

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

Notre subrogation est limitée au montant de l’indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d’assurance souscrite auprès d’une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l’Assuré contre cette compagnie ou institution.

7. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

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

Sont exclus :

- les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution ;

- la guerre civile ou étrangère, d’une émeute ou d’un mouvement populaire ou d’une grève ;
- la participation volontaire d’une personne assurée à des émeutes ou grèves ;
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;
- l’alcoolisme, l’ivresse, l’usage de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement ;
- tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat et toutes conséquences de procédure pénale dont vous faites l’objet ;
- les duels, paris, crimes, rixes (sauf légitime défense) ;
- la pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l’exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d’une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive ;
- les suicides et les conséquences des tentatives de suicide ;
- l’absence d’aléa.

8. 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.

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

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d’urgence. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l’exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d’événements tels que :

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

10. 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^e 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^e 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.

11. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

En vertu des articles L 114.1 et L 114.2 du Code des Assurances, toute action concernant ce contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l’événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

La prescription peut être interrompue par :

- la désignation d’experts,

- l’envoi d’une lettre recommandée avec AR adressée par MUTUAIDE ASSISTANCE en ce qui concerne l’action en paiement de la cotisation et par le Souscripteur en ce qui concerne le règlement de l’indemnité,

- la saisie d’un tribunal en référé,

- toute cause ordinaire d’interruption de la prescription.

12. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.41.77.45.70 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Assistance / rapatriement
- Assistance complémentaire aux personnes
- Assistance neige
- Assistance véhicule
- Conciergerie

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

MUTUAIDE - SERVICE QUALITE CLIENTS

8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

MUTUAIDE s’engage à accusé 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 recourir à la Médiation de l’Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site internet.

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

- Retard de transport
- Correspondance manquée
- Interruption totale ou partielle de séjour
- Perte, vol et casse du matériel personnel

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

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

MUTUAIDE s’engage à accusé 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 recourir à la Médiation de l’Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site internet.

3. En cas de difficulté sur la mise en œuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l’étranger, le Souscripteur ou l’Assuré peut adresser sa réclamation à : **TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED** - 6-8 boulevard HAUSSMANN - 75009 PARIS - Tel : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87 Ou *reclamations@tokiomarine.fr*

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 le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d’Assurance à condition qu’aucune action judiciaire n’ait été engagée :

LE MÉDIATEUR DE LA FFSA - BP290 - 75125 PARIS CEDEX 09

13. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L’autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

Conformément au Code des Assurances (Article L. 112-4) il est précisé que la compagnie **TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED** est contrôlée conjointement au Royaume-Uni par l’Autorité de Régulation Prudentielle (Prudential Regulation Authority située au 20 Moorgate London, EC2R 6DA - England) et l’Autorité de conduite financière (Financial Conduct Authority située 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London E14 5HS - England)

14. INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques etres les bénéficiaires et les services de l’Assureur pourront être enregistrées.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en oeuvre des prestations d’assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l’usage interne de l’Assureur ainsi qu’aux personnes amenées à intervenir et chargées de la prestation, la gestion et l’exécution du contrat dans la limite de leurs attributions respectives.

L’Assureur s’engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l’ensemble des données) et notamment d’empêcher qu’elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en oeuvre les mesures techniques et d’organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l’altération, la diffusion ou l’accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite.

Elle s’engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants. Le bénéficiaire dispose d’un droit d’accès, de communication, de rectification et d’opposition sur ses données le concernant en s’adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE Cedex - et TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED, 6-8, boulevard Haussmann - 75009 PARIS.