

# GARANTIES SPECIALES EPIDEMIES ET PANDEMIES VALABLES EN EXTENSION DE VOTRE CONTRAT N°4316



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

**Pour tout sinistre assurance, contactez ASSURINCO**

**Par internet:** [vacancesbleues.assurinco.com](http://vacancesbleues.assurinco.com)

**Par téléphone de France :** 05.34.45.31.51

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

*Du Lundi au jeudi de 14h00 à 18h00*

*Le vendredi de 14h00 à 17h00*

**ASSURINCO**

**122 bis, quai de Tounis BP 90 932 - 31 009 TOULOUSE CEDEX**

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

**Par téléphone de France :** 01 41 77 45 70

**Par téléphone de l'étranger :** +33 1 41 77 45 70 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

**Par e-mail :** [medical@mutuaide.com](mailto:medical@mutuaide.com)

*7j/7 – 24h/24*

**MUTUAIDE**

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



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

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

ANNULATION	Montants maximum couverts
Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie	6 000 € / pers. 30 000 € / événement
Annulation pour non-acceptation dans transport collectif prévu (train, bus...) suite à prise de température	
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	Montants maximum couverts
Téléconsultation avant départ	1 appel
Retour au domicile suite à maladie (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)	Frais réels
Frais d'hébergement suite mise en quarantaine	80 € / personne / nuit - 14 nuits maximum
Soutien psychologique suite mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement
Retour au domicile suite à l'annulation du transport collectif prévu (train, bus...) suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie	1 000 € / personne et 50 000 € / groupe
Frais d'hébergement suite à l'annulation du transport collectif prévu suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie	80 € / personne / nuit - 14 nuits maximum
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES	Montants maximum couverts
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine
Soutien psychologique suite retour au domicile	6 entretiens téléphoniques / événement

## DEFINITIONS

**EPIDEMIE** : Apparition d'un grand nombre de malades dans un lieu donné suite à une maladie.

**PANDEMIE** : Propagation mondiale d'une maladie.

**MALADIE** : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

**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 ou autre.

**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.

## DESCRIPTIF DES GARANTIES

### 1/ ANNULATION

#### ANNULATION POUR MALADIE DECLAREE DANS LE MOIS PRECEDANT LE DEPART EN CAS D'EPIDEMIE OU DE PANDEMIE

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties :

**Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), Accident corporel grave ou décès, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- 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 désigné lors de la souscription,
- La personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

### **ANNULATION POUR NON-ACCEPTATION DANS TRANSPORT COLLECTIF PREVU (TRAIN, BUS...) SUITE A PRISE DE TEMPERATURE**

**Non-acceptation dans le transport collectif prévu suite à une prise de température** du Bénéficiaire/Assuré, **à son arrivée à la gare, gare routière.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

**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.**

### **DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?**

#### **Deux étapes**

1/ Dès la première manifestation de la maladie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT votre agence de voyages.**

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

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès d'ASSURINCO, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

### **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,
- L'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- En cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- En cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible,
- Et tout autre document nécessaire.

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

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

**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 :**

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli de vaccination,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- Tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage
- Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.
- L'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- D'un acte de négligence de votre part,
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

## **TELECONSULTATION AVANT DEPART**

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

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

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

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

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

## **RETOUR AU DOMICILE SUITE A MALADIE**

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

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

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

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

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

### **FRAIS D'HEBERGEMENT SUITE A 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'hébergement (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.

### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINE**

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie d'épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

### **RETOUR AU DOMICILE SUITE A L'ANNULATION DU TRANSPORT COLLECTIF PREVU (TRAIN, BUS...)**

Votre trajet retour 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 de transports.

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

### **FRAIS D'HEBERGEMENT SUITE A L'ANNULATION DU TRANSPORT COLLECTIF PREVU SUITE A DES MESURES DE RESTRICTION DE DEPLACEMENT DES POPULATIONS EN CAS D'EPIDEMIE OU DE PANDEMIE**

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hébergement (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.

### **AIDE MENAGERE**

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

### **LIVRAISON DE COURSES MENAGERES**

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

### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE RETOUR AU DOMICILE**

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

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

## **CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile,
- L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Toute mutilation volontaire du Bénéficiaire/Assuré,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire/Assuré de poursuivre son voyage,
- Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36<sup>ème</sup> semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie.
- Les frais de cure thermique, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- Les hospitalisations prévues.

## LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

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

\*

**Assurinco Assurances Voyages**

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

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

RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620

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

Juin 2020



Une nouvelle idée  
de l'assurance voyage



VACANCES  
BLEUES

**Contrat Individuel  
n° 4316  
Multirisque**

# 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](mailto:medical@mutuaide.fr)

## POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE

(Annulation, Bagages, Interruption de séjour, etc)



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

**Déclarez et consultez votre sinistre sur  
[vacancesbleues.assurinco.com](http://vacancesbleues.assurinco.com)**

Informez votre assistante commerciale VACANCES BLEUES  
de votre annulation  
(par téléphone ou par e-mail pendant les heures d'ouverture  
de VACANCES BLEUES soit de 9h à 17h, du lundi au vendredi).

## 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 à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 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 Toulon - 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](http://www.ameli.fr)).
- Avant de partir à l'étranger, si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages.
- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

## ATTENTION

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



■ **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 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.

■ **DOMICILE** : le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale, dans les DROM/POM. On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

■ **DROM** : la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte.

■ **EUROPE OCCIDENTALE** : 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.

■ **FRANCE** : France métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco et DROM (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.

■ **LONG COURRIER** : ZONE 2 : MONDE ENTIER - Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application de la clause « 2.2. ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES ».

Pour plus de détails, demandez la liste exhaustive à Vacances Bleues.

■ **MALADIE** : état pathologique dûment constaté par une autorité médicale compétente (pour la partie Assistance).

■ **MALADIE GRAVE** : état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle (pour la partie Assurance)

■ **MEMBRE DE LA FAMILLE** : par membre de la famille, on entend toute personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) avec l'Adhérent.

■ **MOYEN COURRIER** : ZONE 1 : EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS (à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, partie Asiatique de la Russie).

Pour plus de détails, demandez la liste exhaustive à Vacances Bleues.

■ **PAYS D'ORIGINE** : celui de votre domicile.

■ **POM** : la Polynésie Française et la Nouvelle Calédonie.

■ **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 précédant d'une même cause initiale.

■ **SOUSCRIPTION** : l'organisateur du voyage en l'occurrence le TO, 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.

## 2.2 ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

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

## 2.3 COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

### A. Vous avez besoin d'assistance ?

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel. Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre, votre numéro de contrat.

Vous devez appeler MUTUAIDE sans attendre (cf. page 2). Vous devez :

- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
  - vous conformer aux solutions que nous préconisons,
  - nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
  - nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.
- Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc.) appuyant toute demande d'assistance.

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

### B. Vous souhaitez déclarer un sinistre assurance ?

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

#### Attention :

**Si vous informez tardivement l'organisateur de votre voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence.**

**Vous devez déclarer votre sinistre dans les 2 jours ouvrés pour la garantie Bagages et dans les 5 jours ouvrés dans tous les autres cas suite à la survenance de l'événement. Vous ou toute personne agissant en votre nom, devez contacter ASSURINCO (cf. page 2).**

### C. 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.

## 2.4 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.

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

## ANNULATION

### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties, et facturés selon les conditions générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la prime d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

### 2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

#### 2.1 ANNULATION POUR MOTIF MÉDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties.

• **Maladie grave, Accident grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage :**

- du souscripteur, de son conjoint de droit ou de fait ou de la personne l'accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture,
- d'un membre de la famille, sous réserve qu'il figure sur la même facture, ,
- de son remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat,
- de la personne chargée, pendant son voyage :
  - de la garde de ses enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,
  - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que le souscripteur et qu'il en soit le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès la souscription du contrat.

**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.**

#### 2.2 ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

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

**Annulation d'une des personnes vous accompagnant (Maximum 8 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes garanties.**

**Si la personne désire effectuer le voyage seule, il est tenu compte des frais supplémentaires**

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

### 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. Celui-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.

#### 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 événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ;
- 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 événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 ;
- de tout événement 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'événement 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'événement 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'événement (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'événement entraînant la garantie.

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

Votre déclaration doit être accompagnée de :

- 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 justificatifs de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,
- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture acquittée du dédit 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 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.

Vous devez effectuer la déclaration de sinistre à Assurinfo.

## 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 escalas,
- 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 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'Assurinfo, 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'Assurinfo dans les 5 jours suivant votre retour ou à l'adresse mail.

Votre déclaration doit être accompagnée de :

- d'une attestation de retard établie par la compagnie aérienne (à défaut, l'original de la carte d'embarquement + 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,** perles, 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, gendarmerie, 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 cigarettes 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 transport 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 remboursement 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 perdez 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 lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

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

Si sciemment, comme justification, vous employez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à tenter à votre rencontre. Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'Assurino.

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

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

## 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 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 1<sup>re</sup> 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 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 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 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

#### 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 1<sup>re</sup> 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 hôtesse 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/il(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 reprochable (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 jour 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 la 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 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 1<sup>re</sup> 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 semaine.

#### • 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 hôtesse mandatée par nos services.

• Soutien pédagogique de votre enfant de moins de 18 ans

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour

une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

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

#### • Garde des animaux domestiques

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires. Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite 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'un 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 contrats qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

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

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'assurance 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 clefs,
- les prestations qui n'ont pas été organisées par nos soins ou avec notre accord, ne donnent pas droit, a posteriori, d'un remboursement ou à une indemnisation.

## 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 appareils 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](mailto: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 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.

## 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.

- qui 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 tout 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,
    - Événements 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 tempo-

rairement, 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 clé, 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 sur 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 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 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 uniquement), 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 événements suivants survenant durant votre acheminement sur le lieu de séjour :**

Événement climatique exceptionnel survenant durant votre acheminement vers le lieu de séjour. Par Événement climatique exceptionnel, il faut entendre un événement 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 Événements 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 « ANNULATION 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 « ANNULATION DE SÉJOUR ».

## 5. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'Assurino 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), Assurino 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, Assurino 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 cir-

constances 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 événement 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 miles 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'inobservation 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 voyageur, 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'exécède 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 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 déchue(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 matches 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 tel quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique ;
- 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.

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action du l'Assuré contre l'Assureur 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).

### 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](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Assistance / rapatriement
- Assistance complémentaire aux personnes
- Assistance neige
- Assistance aux véhicules

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

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

#### La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

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

- 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 accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

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

#### La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

3. En cas de difficulté sur la mise en œuvre de la Garantie Responsabilité Civile Vie Privée et Villégiature à l'Étranger, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

#### ASSURINCO

122 bis quai de تونس 31000 TOULOUSE - Tél : 05 34 45 31 51

[reclamation@assurinco.com](mailto:reclamation@assurinco.com)

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 et des autres assureurs est l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taibout – 75009 Paris.

### 14. COLLECTE DE DONNÉES

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 Janvier 1978, l'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles 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),

- Les destinataires des données le concernant sont principalement les collaborateurs de l'Assureur mais aussi ses partenaires pour la mise en œuvre des garanties et les organismes professionnels habilités.

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance que la CNIL a autorisé l'Assureur à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

- 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 conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.

- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.

- Les données à caractère personnel le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne. L'Assuré pourra également demander une communication de ces renseignements et exercer son droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Libertés - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.