



Groupement d'Agences de Voyages Indépendantes



NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES INDIVIDUELS

1. ASSISTANCE RAPATRIEMENT & FRAIS MÉDICAUX

Contrat MUTUAIDE N°5470

2. ANNULATION CAS IMPRÉVUS & BAGAGES

Contrat MUTUAIDE N°5471

3. MULTIRISQUES

Contrat MUTUAIDE N°5472

ANNULATION CAUSES DÉNOMMÉES & CAS IMPRÉVUS,
BAGAGES, INTERRUPTION DE SÉJOUR, RETOUR IMPOSSIBLE,
ASSISTANCE RAPATRIEMENT, FRAIS MÉDICAUX

OPTION À SOUSCRIRE EN COMPLÉMENT : MAINTIEN DES PRIX

Contrat MUTUAIDE N°5474

4. MULTIRISQUES ÉPIDÉMIES

Contrat MUTUAIDE N°6380

ANNULATION CAUSES DÉNOMMÉES & CAS IMPRÉVUS AVEC ÉPIDÉMIES,
BAGAGES, INTERRUPTION DE SÉJOUR, RETOUR IMPOSSIBLE,
ASSISTANCE RAPATRIEMENT, FRAIS MÉDICAUX AVEC ÉPIDÉMIES

Vous bénéficiez de l'une des formules ci-dessus, selon l'indication portée sur votre bulletin d'inscription au voyage.



TABLEAU DES GARANTIES EN ASSURANCE

Garantie d'assurance	Plafond
<p>ANNULATION DE VOYAGE</p> <p>Annulation pour motif médical y compris, en cas d'épidémie ou de pandémie dans le mois précédant le départ (uniquement en cas de souscription de la formule Multirisques avec épidémie)</p> <p>Franchise</p> <p>Annulation causes dénommées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dommages graves dans les locaux privés ou professionnels • Vol dans les locaux privés ou professionnels • Convocation en tant que témoin ou juré d'assise • Convocation pour une adoption d'enfant • Convocation à un examen de rattrapage • Obtention d'un emploi ou d'un stage rémunéré • Licenciement économique • Dommages graves au véhicule 48h avant le départ • Contre-indication de vaccination • Annulation d'un accompagnant (maximum 4) <p>Franchise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mutation professionnelle • Suppression ou modification des congés payés • Vol des papiers d'identité <p>Franchise</p> <p>Annulation cas imprévus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'Assuré et l'empêchant de voyager. • Dont Attentat ou Catastrophes naturelles, dans un rayon de 100 kms autour du lieu de villégiature de l'Assuré, dans les 30 jours précédant le départ • Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température (uniquement en cas de souscription de la formule Multirisques avec épidémie) <p>Franchise</p>	<p>10 000 € par personne / Maximum 40 000 €/dossier</p> <p>Néant</p> <p>30 €/personne</p> <p>100 €/personne</p> <p>10% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 €/personne et 150 €/dossier</p>
<p>BAGAGES</p> <p>En cas de perte, vol ou détérioration Dont objets précieux</p> <p>Franchise</p> <p>Retard de livraison</p> <p>Franchise</p>	<p>1 200 €/personne / Maximum 5 000 €/dossier</p> <p>600 €/personne</p> <p>30 €/personne</p> <p>300 €/dossier</p> <p>24 heures</p>
<p>FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR/D'ACTIVITÉS</p> <p>Interruption de séjour Interruption d'activités</p> <p>Franchise</p>	<p>8 000 €/personne / Maximum 30 000€/dossier</p> <p>100 €/jour/personne/Maximum 3 jours</p> <p>Néant</p>
<p>RETOUR IMPOSSIBLE SUITE A CATASTROPHES NATURELLES</p> <p>Frais hôteliers Prolongation des garanties du contrat (hors annulation)</p>	<p>80 € par nuit et par personne / Maximum 5 nuits 6 jours</p>
<p>OPTION MAINTIEN DES PRIX</p> <p>Surcharge carburant, Augmentation des taxes aéroports, Variation du cours des devises</p> <p>Seuil de déclenchement</p>	<p>75 €/personne pour les moyens courriers</p> <p>150 €/personne pour les longs courriers</p> <p>Maximum 4 000 €/événement</p> <p>20 € par personne pour les moyens courriers et 35 € par personne pour les longs courriers</p>

Les présentes garanties s'appliquent pour des voyages d'une durée maximale de 90 jours.

QUELQUES CONSEILS

- Le délai maximum autorisé par l'Assureur, entre la date du sinistre et la date d'annulation, est de 5 jours.
- N'oubliez pas d'annuler auprès de votre agence de voyage et auprès de l'Assureur, dès la constatation par une autorité médicale compétente, de votre impossibilité de voyager (maladie ou accident) et pour tout autre sinistre, dès la survenance de celui-ci.
- Pour un dossier "sinistre bagages", il faut impérativement un certificat d'irrégularité remis par la compagnie aérienne et un dépôt de plainte en cas de vol.

LES DÉFINITIONS CI-APRÈS SONT APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES, SAUF DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES PROPRES À CHACUNE D'ENTRE ELLES.

VOUS, L'ASSURÉ : Personne physique ou groupe désignés, ci-après, sous le terme "vous", résidant en Europe, en Suisse, dans les DROM et en Polynésie française et voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent Contrat.

NOUS, L'Assureur : L'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE - 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy-le-Grand Cedex - S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé - Entreprise régie par le Code des Assurances - RCS 383 974 086 Bobigny - TVA FR 31 3 974 086 000 19 sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR) - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris - Cedex 09 - 383 974 086 RCS Créteil.

ACCIDENT : altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime lui interdisant de quitter son domicile et constaté par une autorité médicale compétente.

ACTIVITÉ DE SPORT OU DE LOISIR : toute pratique d'un sport ou d'un loisir à titre amateur dans le cadre du stage ou du forfait d'activité de sport ou de loisir figurant sur le bulletin d'inscription au Voyage, et assuré au titre du présent contrat. **N'est pas considérée comme une Activité de sport ou de loisir, toute compétition officielle à titre amateur ou professionnel.**

ATTENTAT : tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ou dans lequel vous vous rendez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des Affaires Étrangères français ou le Ministère de l'Intérieur.

Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

AYANT DROIT : personne qui bénéficie de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'Assuré.

BAGAGES : les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.

CATASTROPHES NATURELLES : intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

CODE DES ASSURANCES : recueil des textes législatifs qui régissent le contrat d'assurance.

CONJOINT : l'époux ou l'épouse de l'Assuré, non séparé(e) de corps légalement, le concubin ou toute personne ayant signé un PACS avec l'Assuré et vivant sous le même toit que celui-ci.

DÉCHÉANCE : perte du droit à garantie pour le sinistre en cause, par suite du non-respect par le preneur d'assurance, par l'Assuré ou par le Bénéficiaire.

DOMICILE : votre lieu de résidence principal et habituel, en Europe, dans les DROM, en Polynésie Française et en Suisse. L'adresse fiscale est considérée comme l'adresse du domicile en cas de litige.

DROM : les départements et Régions français d'Outre-Mer à savoir la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion et Mayotte.

DURÉE DES GARANTIES :

- **La garantie "Annulation"** prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.
- **La durée de validité des autres garanties** correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

EFFETS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ : effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

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

ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE : les garanties sont applicables dans le monde entier.

EUROPE : on entend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie et îles, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

FRAIS D'ANNULATION : le montant des frais contractuellement dus au Voyageur par son client et figurant aux conditions particulières de vente du Voyageur approuvées par le client lors de la signature de son bulletin d'inscription au voyage.

FRAIS DE DOSSIER : frais correspondant à l'indemnisation du travail effectué par l'agence de voyages ou le tour opérateur. Ces frais sont systématiquement à la charge du client, ils ne sont pas remboursables par la compagnie d'Assurance.

FRANCE : la France Métropolitaine, la Corse, les Principautés d'Andorre et de Monaco.

FRANCHISE : somme fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre. La franchise peut également être exprimée en heure, en jour ou en pourcentage. Dans ce cas, la garantie concernée est acquise à l'expiration du délai fixé ou au-delà du pourcentage fixé.

GESTIONNAIRE DES ASSURANCES : la gestion des garanties assurances est confiée à ASSUR TRAVEL SAS - Société de courtage d'assurances au capital de 100.000 €, dont le siège social est situé 99, rue Parmentier - Zone d'activité Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq, immatriculée au registre du commerce et des sociétés 451 947 378 RCS Lille.

GUERRE CIVILE : opposition armée de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la guerre civile : une

rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'état, les conséquences d'une loi martiale, de fermetures de frontière commandées par un gouvernement ou par des autorités locales.

GUERRE ÉTRANGÈRE : opposition armée, déclarée ou non, d'un état envers un autre état. Sont aussi considérés comme guerre étrangère une invasion, un état de siège. Si un accident a lieu, il appartient à l'Assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

HOSPITALISATION : le fait de recevoir des soins dans un établissement hospitalier nécessitant un séjour minimal de 24 heures consécutives ou le fait de subir une anesthésie avec intervention chirurgicale.

Est considéré comme établissement hospitalier : un hôpital ou une clinique habilitée à pratiquer des actes et des traitements auprès des personnes malades ou accidentées, possédant les autorisations administratives locales autorisant ces pratiques ainsi que le personnel nécessaire.

LONG COURRIER : par "Long courrier", on entend les voyages autres que ceux à destination de l'Europe et des pays du Maghreb.

MALADIE : altération soudaine et imprévisible de la santé, nécessitant des soins médicaux ou la prescription de médicaments et interdisant à l'Assuré de quitter son domicile. Cet état pathologique devra avoir été constatée par une autorité médicale compétente.

MALADIE ANTÉRIEURE : toute atteinte temporaire ou définitive de l'intégrité physique de l'Assuré constatée par une autorité médicale compétente, antérieure à la souscription de la garantie et n'ayant pas fait l'objet : d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation au cours des 30 jours précédant la souscription de la garantie.

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.

MAXIMUM PAR DOSSIER OU PAR SINISTRE : Indemnisation maximum effectuée par l'Assureur pour l'ensemble des personnes voyageant ensemble.

MEMBRES DE LA FAMILLE : votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 3^{ème} degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces.

MOYEN COURRIER : Par "Moyen-courrier", on entend les voyages à destination de l'Europe et des pays du Maghreb.

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

OBJETS DE VALEUR : équipements et matériels sportifs, bijoux, objets façonnés avec du matériel précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, matériels photographiques, cinématographiques, informatiques ou téléphoniques portables, d'enregistrement ou de production de son ou d'image ainsi que leurs accessoires.

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.

RESPONSABILITÉ CIVILE : obligation de réparer les conséquences d'un dommage causé à un tiers par son fait ou du fait des personnes dont on est responsable ou du fait des choses dont on a la garde.

SINISTRE : événement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat.

VÉTUSTÉ : dépréciation de la valeur d'un bien due au temps, à l'usage du bien ou à ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

ANNULATION DE VOYAGE

PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

La présente garantie prend effet dès l'adhésion de l'Assuré au présent contrat conformément aux informations indiquées sur le bulletin d'adhésion. Elle peut être souscrite au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le Barème d'Annulation du Voyageur ou lors de l'inscription au Voyage. Elle expire au moment du départ c'est-à-dire, dès l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par le Voyageur, ou, en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu du séjour.

OBJET DE LA GARANTIE

ANNULATION POUR MOTIF MÉDICAL

La garantie prévoit le remboursement des Frais d'annulation, selon le mode de calcul ci-après et dans la limite des montants prévus au "**TABLEAU DES GARANTIES**" restés à la charge de l'Assuré et facturés par le Voyageur en application des conditions particulières de vente, déduction des frais de visa, de la prime d'assurance et des frais de dossier des taxes remboursables, si l'Assuré ne peut partir pour une des raisons suivantes :

- Décès, Accident ou Maladie (et en cas d'épidémie ou de pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ sous réserve que l'Assuré ait souscrit la Formule Multirisques avec épidémie), Hospitalisation (y compris rechute ou aggravation), étant entendu que sera prise en compte pour le calcul du remboursement, la date de première constatation médicale de l'aggravation, de l'évolution ou de la rechute :
 - de l'Assuré, de son Conjoint, d'un membre de sa Famille (telle que définie au présent contrat), ainsi que toute personne vivant habituellement avec lui,
 - du remplaçant professionnel de l'Assuré, son nom devra figurer sur le bulletin d'inscription au voyage,
 - de la personne chargée de la garde des enfants mineurs de l'Assuré ou d'une personne handicapée vivant sous le toit de l'Assuré, son nom devra figurer sur le bulletin d'inscription au voyage,
 - d'une ou plusieurs personnes sans lien de parenté (4 maximum, y compris l'Assuré), inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.

Si l'Assuré souhaite partir sans elle, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui lui auraient été versées en cas d'annulation, sous réserve que le dossier sinistre Annulation ait été lui-même accepté par l'Assureur.

L'annulation pour le décès d'un proche parent, jusqu'au 3^{ème} degré, ne sera prise en compte que si le décès a eu lieu dans le mois précédant le départ.

L'ASSURÉ ET SON CONJOINT SONT ÉGALEMENT GARANTIS EN CAS DE :

- Etat dépressif, Maladie psychique, nerveuse ou mentale de l'Assuré, de son conjoint, d'un membre de sa famille, entraînant une hospitalisation de plus de 4 jours consécutif,
- Complications imprévisibles de grossesse jusqu'à la 28^{ème} semaine, à condition que l'Assurée ne soit pas enceinte de plus de six mois lors de l'inscription au voyage,

- Contre-indication et suite de vaccination.

Franchise en cas de motif médical : Néant

ANNULATION CAUSES DÉNOMMÉES

- Dommages matériels importants (y compris vol ou éléments naturels), survenant au Domicile de l'Assuré, à sa résidence secondaire ou à ses locaux professionnels dont il est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, détruits à plus de 50 % et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires,
- Dommages graves causés au véhicule de l'Assuré, 48 heures avant le départ et dans la mesure où il ne peut plus l'utiliser pour se rendre sur le lieu du séjour ou sur le lieu de convocation,
- Licenciement économique de l'Assuré, à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du Voyage,
- Obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré avant le départ, alors que l'Assuré était inscrit à PÔLE EMPLOI, à l'exclusion de prolongation ou de renouvellement de contrat de travail ou de stage,
- Mutation professionnelle obligeant l'Assuré à déménager à condition que la procédure n'ait pas été connue au moment de l'inscription au Voyage, **Application d'une franchise de 100 €/personne.**
- Modification ou suppression, du fait de l'employeur, de la période de congés payés de l'Assuré, précédemment accordée pour effectuer le Voyage, à l'exclusion des membres d'une profession libérale et des représentants légaux d'entreprise, **Application d'une franchise de 100 €/personne.**
- Convocation en tant que témoin ou juré d'assises, convocation pour une adoption d'enfant, convocation à un examen de rattrapage ; Cette convocation devra être imprévisible et non reportable, à une date se situant pendant le voyage de l'Assuré et non connue au moment de l'achat du voyage.
- Vol des papiers d'identité de l'Assuré, indispensables à son voyage, dans les 48 h précédant son départ, sous réserve que les démarches pour le renouvellement aient été effectuées immédiatement. **Application d'une franchise de 100 €/personne.**

Nous garantissons l'annulation d'une ou plusieurs personnes sans lien de parenté avec l'Assurée (4 maximum, y compris l'Assuré), inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.

FRANCHISE : 30 € par personne, sauf stipulation contraire

ANNULATION "CAS IMPRÉVUS"

Nous garantissons aussi les frais d'annulation pour :

Tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'Assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription de la convention d'assurance et la date du départ, comme par exemple : Hospitalisation ou Décès de l'ex-conjoint, Présence de l'Assuré dans le cadre d'une procédure de divorce à condition que celle-ci n'est pas été introduite au moment de la réservation du voyage, Refus de visa touristique.

Cette garantie vous est notamment acquise en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle, lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :

- L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination de votre voyage ou dans un rayon de 100 kilomètres autour de votre lieu de villégiature,
- La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'événement et aucun événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les trente jours précédents la souscription du contrat, celui-ci devant survenir après la souscription du contrat.

La garantie est limitée dans tous les cas au remboursement dû à l'Assuré, le jour de la survenance de l'événement garanti, en vertu du barème d'annu-

lation figurant dans la brochure de l'organisateur de voyages. À défaut le barème préconisé par le SNAV sera appliqué.

Au terme de la garantie « cas imprévis », et uniquement en cas de validation du dossier d'assurance par la compagnie, nous garantissons l'annulation d'une ou plusieurs personnes sans lien de parenté avec l'Assuré (4 maximum, y compris l'Assuré), inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.

Si la personne assurée souhaite partir sans la personne qui a annulé son voyage, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui lui auraient été versées en cas d'annulation, sous réserve que le dossier sinistre Annulation ait été lui-même accepté par l'Assureur.

• **Nous intervenons en cas de refus d'embarquement suite à une prise de température** du Bénéficiaire/Assuré, à son arrivée à l'aéroport de départ (un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé 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.

FRANCHISE : 10 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 €/personne et de 150 €/dossier.

CALCUL DU REMBOURSEMENT DES FRAIS D'ANNULATION

L'Assureur rembourse les Frais d'annulation dans la limite des montant et Franchise prévus au "TABLEAU DES GARANTIES", restés à la charge de l'Assuré et facturés par le Voyagiste. **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.**

LIMITATION DE LA GARANTIE

Le montant du prix du voyage ne pourra en aucun cas dépasser 10 000 € par personne avec un maximum de 40 000 € par dossier.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

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

L'Assuré ou ses ayants droit s'engagent à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur sur le sinistre, notamment :

- Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage,
- L'original du questionnaire médical dûment complété par le médecin,
- Un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses ou autres examens pratiqués. A cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de la Compagnie ou prendre toute disposition pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé votre annulation, soit libéré du secret médical,
- Le certificat post mortem, en cas d'annulation pour décès,

- Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille, ...) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'Assuré,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation,
- Les factures acquittées (billets d'avion, etc.),
- Le certificat ou l'attestation d'assurance (ou sa photocopie lisible),
- Tout autre document que l'Assureur juge nécessaire pour instruire du dossier.
- **En cas de refus d'embarquement sous réserve que l'Assuré ait souscrit la Formule Multirisques avec épidémie** : 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).

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

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

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

Si vous annulez tardivement, nous ne pourrons prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement. La différence restera à votre charge.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE ANNULATION

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

- 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,
- Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- Tout événement survenu entre la date de réservation de votre forfait et la date de souscription du présent contrat,
- 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 4 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28^{ème} 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 contre-indication du vol aérien,
- Un traitement esthétique, une cure,
- Le suicide de l'Assuré, la tentative de suicide de l'Assuré, l'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente,
- Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme,
- Les annulations ayant pour origine la non présentation d'un des documents indispensables au voyage,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,

- Les épidémies (sauf en cas de souscription par l'Assuré de la Formule Multirisques avec épidémie), la pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles,
- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les émeutes, les attentats* (*sauf en cas d'attentat intervenant dans un rayon de 100 kms autour du lieu de villégiature de l'Assuré, dans les 30 jours précédant le départ), tout effet d'une source de radioactivité,
- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur qu'elle qu'en soit la cause,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- La défaillance financière de l'Assuré,
- Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.

PERTE, VOL, DÉTÉRIORATION DE BAGAGES

PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

Cette garantie est acquise 24 heures sur 24 pendant toute la durée de son Voyage conformément aux dates et pays de destination indiqués sur sa Demande d'adhésion.

Elle prend effet au plus tôt à la date de son départ zéro heure et cesse dès son retour à son Domicile ou au plus tard le lendemain zéro heure de la date de son retour figurant sur sa Demande d'adhésion.

Dans tous les cas la période de garantie ne peut excéder 90 jours consécutifs.

OBJET DE LA GARANTIE

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

La garantie prévoit le remboursement, dans la limite des montants et sous déduction de la franchise indiquée au "**TABLEAU DES GARANTIES**" :

- de la perte, du vol ou de la détérioration totale ou partielle des Bagages de l'Assuré lors de leur acheminement par une entreprise de transport ou lors des transferts organisés par le Voyagiste,
- du vol des Bagages de l'Assuré pendant son séjour,
- de la détérioration totale ou partielle des Bagages de l'Assuré, résultant de vol ou de tentative de vol, d'incendie, d'explosion, de chute de la foudre, de catastrophes naturelles,
- du vol par effraction, des Bagages de l'Assuré transportés à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, dûment fermé et verrouillé à clef.

Lorsque le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures (heure locale). Dans tous les cas, l'Assuré doit apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

- Sont également couverts par cette garantie les objets de valeurs à concurrence de 600 € uniquement en cas de vol et seulement lorsqu'ils sont portés, utilisés, remis en consigne ou à un transporteur contre récépissé.

Dans tous les cas, l'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté et ne peut pas excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les

dommages indirects.

La première année suivant l'achat, la valeur de remboursement est calculée à concurrence de 75 % du prix de la valeur d'achat.

Dès la seconde année suivant l'achat, la valeur est réduite de 10 % par an.

Lorsque la perte, le vol ou la destruction totale ou partielle des Bagages de l'Assuré, ressort de la responsabilité civile d'une entreprise de transport auprès de laquelle ils ont été dûment enregistrés, la garantie de l'Assureur intervient après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur sans pouvoir dépasser les montants maximums indiqués au "TABLEAU DES GARANTIES".

Les Objets de Valeur sont garantis dans la limite des montants indiqués au "TABLEAU DES GARANTIES" et uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés par et sur l'Assuré, utilisés par l'Assuré, ou remis en consigne individuelle ou en dépôt au coffre de l'hôtel.

LIMITATION DE LA GARANTIE

Le montant de l'indemnité ne pourra en aucun cas dépasser 1 200 € par personne (dont 600 € au titre des objets de valeur) avec un maximum de 5 000 € par dossier.

FRANCHISE : 30 €/personne

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'agence de voyages dans les cinq jours (48 heures en cas de vol) à partir du jour où ils en ont eu connaissance sauf cas fortuit ou de force majeure.

L'Assuré doit obligatoirement fournir à l'Assureur les éléments suivants :

- **Le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur,**
- **Le dépôt de plainte (en cas de vol) doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur,**
- **La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport,**
- **La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'Assuré,**
- **L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés.**

RECOURS

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

L'Assuré est tenu de prendre, avant tout, les mesures de nature à restreindre le dommage et de le faire constater par les autorités compétentes.

Les bagages détériorés en cours de voyage, ou non rendus par l'entreprise de transport, devront faire l'objet d'un certificat d'irrégularité et d'un procès-verbal établis par l'entreprise de transport avant d'être acceptés par l'Assuré. Si celui-ci ne découvre les dommages qu'après la livraison, il devra sommer, dans les trois jours, ladite entreprise d'établir constat et procès-verbal : en cas de refus de constat, l'Assuré doit notifier sa protestation dans les trois jours.

En outre, en cas de vol commis dans un véhicule automobile, un procès-verbal des effractions relevées, sera établi par les autorités de police et devra être communiqué à l'Assureur.

Si les objets perdus ou volés sont récupérés en tout ou partie avant le paiement de l'indemnité l'Assuré devra en reprendre possession et l'Assureur ne sera tenu qu'au paiement des pertes définitives et éventuellement des détériorations subies. Si les objets sont récupérés après paiement de l'indemnité, l'Assuré aura la faculté d'en reprendre possession moyennant

remboursement de l'indemnité sous déduction des détériorations éventuellement subies à condition d'en faire la demande dans le délai d'un mois à dater du jour où il aura été avisé de la récupération. Dans les deux cas, l'Assuré aura droit au remboursement par l'Assureur, des frais qu'il aura raisonnablement engagés en vue de la récupération desdits objets.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DE BAGAGES

Outre les exclusions générales, ne sont jamais garantis :

- Les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, billets de transport et "vouchers", espèces, titres et valeurs, clés, skis, vélos, planches à voile, bateaux ou tout autre moyen de transport, les instruments de musique, objets d'art, antiquités, collections, lunettes, verres de contact, prothèses et appareillages de toute nature, vêtements ou accessoires portés par l'Assuré, armes,
- Les marchandises ou denrées périssables, les cigarettes, les alcools, le maquillage, les parfums et les produits de beauté,
- Les accidents de fumeurs, ainsi que les dommages causés aux objets tombés ou jetés dans un foyer ou les brûlures occasionnées par un excès de chaleur sans embrasement,
- Les pertes et dommages causés par usure normale, vétusté, vice propre de la chose,
- Les détériorations occasionnées par les mites ou vermines, par un procédé de nettoyage, de réparation ou de restauration, par la mouille et le coulage,
- La mauvaise manipulation de la chose du fait de l'Assuré ou de toute autre personne,
- Le mauvais conditionnement ou défaut de l'emballage,
- Le vol d'objets laissés sans surveillance dans un hôtel, un lieu public ou dans un local mis à la disposition commune de plusieurs occupants,
- Le vol d'objets se trouvant dans une voiture décapotable, un véhicule dont les glaces ne sont pas fermées ou un véhicule dont les portières ou le coffre ne sont pas fermés à clef,
- Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc),
- 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
- Les dommages résultant de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative,
- La négligence de l'Assuré.
- Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance.

LA GARANTIE RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

Cette garantie est acquise à l'Assuré, conformément aux dates et pays de destination indiqués sur sa demande d'adhésion.

Elle prend effet dès l'enregistrement auprès de la compagnie de transport et cesse dès l'arrivée de l'Assuré sur son lieu de séjour.

OBJET DE LA GARANTIE

La garantie prévoit le remboursement, dans la limite des montants indiqués au "**TABLEAU DES GARANTIES**", des achats d'effets de première nécessité ainsi que les vêtements et articles de toilette strictement nécessaires effectués par l'Assuré, lorsque ses Bagages, dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne sur laquelle il voyage,

arriveraient plus de 24 heures après l'heure d'arrivée de l'Assuré, à l'aéroport de destination à concurrence d'un maximum de 300 €/dossier **sur présentation des pièces justificatives.**

FRANCHISE : 24 heures

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'Agence de voyage dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance. L'Assuré ou son représentant doit :

- Faire constater le retard des Bagages par la compagnie aérienne sur laquelle l'Assuré voyage par l'intermédiaire d'un certificat d'irrégularité,
- Aviser le Centre de gestion par lettre dans les 5 jours ouvrés suivants le retour à son Domicile. Passé ce délai, l'Assureur se réserve le droit d'appliquer la déchéance de garantie,
- Adresser au Centre de gestion les justificatifs d'achat d'effets de première nécessité et le bon de restitution des bagages.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE RETARD DE BAGAGES

Outre les exclusions générales, ne sont jamais garantis :

- Les sinistres non déclarés auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle voyage l'Assuré dès qu'il est porté à sa connaissance que ses bagages sont retardés ou perdus,
- Les retards résultant de la confiscation ou réquisition des bagages de l'Assuré par le service des Douanes ou les autorités gouvernementales,
- Les remboursements pour des objets de première nécessité, vêtements et articles de toilette achetés par l'Assuré plus de 4 jours après son heure réelle d'arrivée à l'aéroport de destination,
- Les retards intervenant lors du retour de l'Assuré à son Domicile,
- Les retards inférieurs à la franchise exprimée en heures prévue au titre de la garantie, par rapport à l'heure d'arrivée de l'Assuré.

INDEMNITÉ D'INTERRUPTION DE SÉJOUR/INDEMNITÉ D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉS

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

Ces garanties sont acquises 24 heures sur 24 pendant toute la durée du Voyage conformément aux dates et pays de destination indiqués sur le Bulletin de souscription.

INDEMNITÉ D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

OBJET DE LA GARANTIE

Si l'Assuré doit interrompre son séjour, la garantie prévoit le remboursement de son séjour au prorata temporis, à concurrence des montants figurant au "TABLEAU DES GARANTIES" pour l'un des motifs suivants :

- son rapatriement médical ou celui d'un membre de sa famille ou de son compagnon de voyage,
- son retour anticipé par suite de :
 - Maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de la Compagnie d'Assistance) ou décès d'un membre de sa famille (conjoint, ascendant, descendant, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, oncle, tante, neveu, nièce, tuteur),
 - Dommages graves (nécessitant impérativement sa présence) et atteignant sa résidence principale ou secondaire, ses locaux professionnels.

Cette garantie ne s'applique pas à la billetterie de transport.

L'indemnité sera calculée à partir du lendemain de la date du rapatriement.

LIMITATION DE GARANTIE

La garantie ne pourra en aucun cas excéder le montant du voyage avec un maximum de 8 000 € par personne et de 30 000 € par dossier.

FRANCHISE : néant

INDEMNITÉ D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉS

OBJET DE LA GARANTIE

La garantie intervient si l'Assuré doit arrêter prématurément son activité de sport ou de loisirs en raison d'un événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de sa volonté de et qui l'empêche de pratiquer son activité pendant le séjour.

LIMITATION DE GARANTIE

La garantie ne pourra en aucun cas excéder le montant du voyage avec un maximum de 100 € par personne avec un maximum de 3 jours.

FRANCHISE : néant

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE POUR LA GARANTIE INDEMNITÉ D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

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

Votre dossier devra comporter les documents suivants :

- La facture d'achat du voyage qui précisera le montant de la billetterie et le montant des prestations terrestres ou de l'activité,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause du retour anticipé,
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du retour anticipé et son motif,
- Tout autre document que l'Assuré juge nécessaire à l'instruction du dossier.

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le dommage subi et d'évaluer le montant de l'indemnisation due. En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité du dommage subi, l'Assureur est en droit de refuser la demande de remboursement de l'Assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie INDEMNITÉ D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE POUR LA GARANTIE INDEMNITÉ D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ

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

Votre dossier devra comporter les documents suivants :

- La facture d'achat du voyage qui précisera le montant de l'activité et la durée de celle-ci,
- Tout justificatif officiel attestant de votre impossibilité de pratiquer l'activité (exemple : certificat médical en cas de maladie ou accident),
- Tout autre document que l'Assuré juge nécessaire à l'instruction du dossier.

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le dommage subi et d'évaluer le montant de l'indemnisation

due. En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité du dommage subi, l'Assureur est en droit de refuser la demande de remboursement de l'Assuré.

Cette garantie n'est pas CUMULABLE AVEC LA GARANTIE INDEMNITÉ D'INTERRUPTION DE SÉJOUR.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES INDEMNITÉ D'INTERRUPTION DE SÉJOUR/D'ACTIVITÉS

Outre les exclusions générales, ne sont jamais garantis :

- Les interruptions de séjour ou d'activité ayant pour origine un événement connu avant le départ du voyage,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage, catastrophes naturelles, manifestation quelconque de la radioactivité,
- Les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place).

RETOUR IMPOSSIBLE SUITE À UNE CATASTROPHE NATURELLE

OBJET DE LA GARANTIE

Si, par suite d'une fermeture d'aéroport résultant des conséquences d'une catastrophe naturelle, les Assurés se retrouvent dans l'impossibilité totale de revenir dans leur pays d'origine ou ne peuvent voyager suite à l'annulation de leur vol, l'Assureur prendra en charge le remboursement des frais hôteliers au-delà de la date de retour prévue pour cause de fermeture de l'aéroport suite à une décision des autorités compétentes, à condition que cette fermeture soit supérieure à 24 heures et qu'elle ait été inconnue au moment du départ.

Les garanties du contrat (hors annulation), sont prolongées automatiquement de 6 jours, par rapport à la date de retour initiale.

LIMITATION DE GARANTIE

La garantie ne pourra en aucun cas excéder 80 € TTC/nuit/personne avec un maximum de 5 nuits consécutives, remboursés uniquement sur présentation des justificatifs au retour de l'Assuré pour les prestations d'hébergement.

Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie « Prolongation de séjour » en cas d'assistance.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

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

Votre dossier devra comporter les documents suivants :

- **Le numéro d'identification de l'Assuré et le N° de contrat,**
- **Une copie du bulletin d'inscription au Voyage,**
- **Les justificatifs originaux des frais d'hébergement.**

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le dommage subi et d'évaluer le montant de l'indemnisation due. En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité du dommage subi, l'Assureur est en droit de refuser la demande de remboursement de l'Assuré.

OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur prendra en charge les coûts supplémentaires survenus entre la date de réservation du voyage et jusqu'à 20 jours du départ.

Cette date ne pourra pas être inférieure à 20 jours avant le départ.

La garantie peut intervenir dans les trois cas suivants :

- En cas de surcharge de carburant, qui correspond à une variation du coût du transport aérien, lié à la hausse du coût du carburant (indice WTI), intervenant entre la date de réservation et let jusqu'à 20 jours avant le départ.
- En cas de hausse du coût des taxes et redevances, sont concernées les taxes d'embarquement, d'atterrissage, de débarquement dans les aéroports, intervenant entre la date de réservation et jusqu'à 20 jours avant le départ.
- En cas de variation du cours des devises, sont concernées les taxes d'embarquement, d'atterrissage, de débarquement dans les aéroports, intervenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde du voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

LIMITATION DE GARANTIE

La garantie ne pourra en aucun cas excéder 75 € TTC/personne pour les moyens courriers et 150 €/personne pour les longs courriers, avec un maximum de 4 000 €/ dossier.

SEUIL D'INTERVENTION

Pour que la garantie se déclenche, le montant à indemniser devra être supérieur à 20 €/personne pour les moyens courriers et supérieur à 35 €/personne pour les longs courriers.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Dans les cinq jours ouvrés à compter de la date de solde du dossier, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez adresser à Assur-Travel tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation, en indiquant vos noms et prénoms ainsi que votre numéro de contrat.

Vous devrez adresser :

- Le bulletin d'inscription initial du Séjour,
- La photocopie de la lettre ou la facture établie par l'organisateur du voyage notifiant la révision du prix du voyage,
- La preuve du règlement de la totalité de la facture incluant la hausse de prix.

Pour les billets BSP, transmettre :

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

En complément pour la hausse des devises :

- Le taux de devise utilisé (pour la tarification du voyage ainsi que la date d'élaboration de ce dernier),
- Le taux de devise utilisé pour le calcul du réajustement ainsi que la date du réajustement,
- La part impactée par la hausse des devises (en pourcentage et en euros).

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE MAINTIEN DES PRIX

En plus des exclusions générales ne sont jamais garanties :

- L'augmentation du prix du voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de la réservation initiale,
- L'augmentation du prix du voyage suite à la défaillance, de toute nature dont

financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Dans tous les cas suivants, notre garantie ne peut être engagée :

- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme*, (*exception faite de la garantie « Annulation de voyage » si l'événement intervient dans les 100 kms autour du lieu de villégiature de l'Assuré dans les 30 jours précédant le départ),
- Les prises d'otage, la manipulation d'armes,
- Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N°82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles, (exception faite de la garantie « Annulation de voyage » si l'événement intervient dans les 100 kms autour du lieu de villégiature de l'Assuré dans les 30 jours précédant le départ et de la garantie « Retour Impossible »),
- La participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- L'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- Tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat,
- Votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération,
- Tout incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- L'absence d'aléa,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modifiée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- Tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie (cf liste des pays en rouge, sur le site du Ministère des Affaires Étrangères) ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage,
- Les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

EN CAS DE SINISTRE

CHARGE DE LA PREUVE

Il appartient à l'Assuré ou au Bénéficiaire de prouver la survenance du sinistre, et que le dommage subi est bien la conséquence d'un événement garanti par le présent contrat.

LA DÉCLARATION DE SINISTRE

Pour bénéficier au plus vite de son indemnisation, l'Assuré ou son représentant légal doit, sous peine de déchéance, déclarer par lettre tout sinistre de nature à entraîner les garanties du contrat à partir du moment où il en a eu connaissance dans les 5 jours ouvrés.

TOUTE DÉCLARATION DEVRA ÊTRE ENVOYÉE AU CENTRE DE GESTION DES SINISTRES À L'ADRESSE SUIVANTE :



assur-travel

99, rue Parmentier - Zone d'Activité Actiburo
59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Tél. +33 (0) 320 30 74 12 - contact.gestion@assur-travel.fr

En cas de non-déclaration ou de déclaration tardive, les garanties ne seront plus accordées si l'Assureur établit que ce retard lui a causé un préjudice, à moins de ne justifier que, par suite d'un cas fortuit ou de force majeure, la déclaration dans le délai imparti à été rendue impossible (art. L 113-2 du Code des Assurances).

L'INDEMNITÉ

Calcul : L'indemnité qui est due est fixée de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Pour cette expertise amiable, chaque partie choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert : les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert.

Paiement : Sauf opposition au paiement, nous paierons les indemnités dans les 15 jours suivant l'accord intervenu entre les parties ou la décision judiciaire exécutoire.

LIMITATION DES ENGAGEMENTS DE MUTUAIDE PAR GARANTIE

En cas de sinistre, notre indemnité ne pourra en aucun cas excéder les montants prévus ci-dessous (montants TTC) :

- **ANNULLATION DE VOYAGE :** 10 000 € par personne, maximum 40 000 € par dossier.
- **INTERRUPTION DE SÉJOUR :** 8 000 € par personne, maximum 30 000 € par dossier.
- **INTERRUPTION D'ACTIVITÉ :** 100 €/personne, maximum 3 jours.
- **BAGAGES :** 1 200 € par personne, maximum 5 000 € par dossier.
- **RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES :** 300 € par dossier.
- **RETOUR IMPOSSIBLE SUITE À FERMETURE D'AÉROPORT :** 80 €/personne/nuit, maximum 5 jours.
- **MAINTIEN DES PRIX :** 75 €/personne pour les moyens courriers et 150 €/personne pour les longs courriers avec un maximum de 4 000 €/dossier.

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES ASSURANCE

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

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

MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Le présent contrat doit être souscrit en même temps que l'inscription au voyage et au plus tard, dans la période qui précède le commencement du

barème des pénalités. Tout sinistre intervenu avant la date de souscription au contrat d'Assurance ne sera pas pris en charge.

PRISE D'EFFET DES GARANTIES

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

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

Pour la garantie « Maintien des prix », la couverture débute à la réservation et prend fin lors du règlement du solde du voyage intervenant à 20 jours du départ.

DROIT DE RENONCIATION

Conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, bénéficie d'un droit de renonciation dans les 14 jours calendaires à compter de la date d'adhésion au Contrat, sans frais ni pénalités. Ce droit ne s'applique pas si l'Assuré déclare un Sinistre garanti auprès de l'Assureur pendant ce délai de 14 jours. Le courrier de renonciation au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à l'Assureur ou au Courtier - ASSUR-TRAVEL - 99, rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq.

SUBROGATION

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

PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- Une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompé-

tente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil),

- Une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

DÉCLARATION DU RISQUE

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

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION

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

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

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties d'assurance de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à ASSUR TRAVEL en écrivant à qualiteclients@assur-travel.fr.

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

MUTUAIDE - Service Assurance - 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 NOISY-LE-GRAND Cedex

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

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

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

DROIT ET LANGUES APPLICABLES

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

DÉCLARATION DES AUTRES ASSURANCES

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

DEMANDE D'INFORMATION

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

CHANGEMENT DE SITUATION

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

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

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

REMISE DE LA NOTICE D'INFORMATION

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

ASSURANCES MULTIPLES

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

COLLECTE DE DONNÉES

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

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard

peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances).

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son Contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et de ses garanties, à ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions. Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs. Des informations le concernant peuvent également être transmises au souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).
- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de suspicion ou à une mesure de gel des avoirs. Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat ou de la cessation de la relation.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

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

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

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de

la date d'inscription sur cette liste.

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

Il peut exercer ses droits en s'adressant au correspondant à la Protection des données :

MUTUAIDE ASSISTANCE

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

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

- par mail : à l'adresse **DRPO@MUTUAIDE.FR**

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : **Délégué représentant à la protection des données - MUTUAIDE ASSISTANCE - 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 NOISY-LE-GRAND CEDEX.**

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

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

TABLEAU DES GARANTIES EN ASSISTANCE

ASSISTANCE RAPATRIEMENT/FRAIS MÉDICAUX

En cas de maladie ou blessure

<ul style="list-style-type: none"> • Téléconsultation avant le départ (uniquement si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie) • Transport/Rapatriement (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie) • Rapatriement des personnes accompagnantes • Rapatriement des enfants de moins de 18 ans • Visite d'un proche si retour impossible avant 5 jours • Prolongation de séjour • Retour impossible en cas d'épidémie (uniquement si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie) • Frais hôteliers suite à retour impossible (uniquement si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie) • Frais hôteliers suite à mise en quarantaine (uniquement si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie) • Soutien psychologique suite à mise en quarantaine (uniquement si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie) • Frais hôteliers • Chauffeur de remplacement • Remboursement des frais médicaux hors du pays de résidence et avance des frais d'hospitalisation hors du pays de résidence (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie) <ul style="list-style-type: none"> - USA, Canada, Asie, Australie - Reste du Monde • Franchise Maximum par évènement • Dont Urgences dentaires • Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de votre famille 	<p>1 appel</p> <p>Frais réels</p> <p>Transport retour*</p> <p>Titre de transport A/R* ou Hôtesse</p> <p>Titre de transport A/R* + Frais d'hôtel 100 €/ nuit / Maximum 10 nuits</p> <p>Frais d'hôtel 100 €/ nuit / Maximum 10 nuits</p> <p>1 000 € Maxi par personne et 50 000 € Maxi par groupe</p> <p>Frais d'hôtel 80 € par nuit / Maxi 14 nuits</p> <p>Frais d'hôtel 80 € par nuit /Max 14 nuits</p> <p>6 entretiens par événement</p> <p>Frais d'hôtel 100 €/ nuit / Maximum 10 nuits</p> <p>Transport aller simple ou Chauffeur 30 000 €/personne et Maxi 150 000 €/événement</p> <p>150 000 €/personne 75 000 € / personne</p> <p>30 € par personne 800 000 €</p> <p>150 €/personne</p> <p>Transport retour*</p>
--	---

En cas de décès

<ul style="list-style-type: none"> • Rapatriement de corps • Frais de cercueil ou d'urne • Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant • Retour anticipé en cas de décès d'un membre de votre famille 	<p>Frais réels</p> <p>2 500€/personne</p> <p>Transport retour*</p> <p>Transport retour *</p>
---	--

ASSISTANCE RAPATRIEMENT/FRAIS MÉDICAUX

Pendant le voyage

• Prise en charge d'un forfait téléphonique local (uniquement si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie)	Jusqu'à 80 €
• Valise de secours (uniquement si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie)	100 € Maxi par personne et 350 € Maxi par famille
• Aide-ménagère (uniquement si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie)	15 heures réparties sur 4 semaines
• Livraison de courses ménagères (uniquement si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie)	5 jours maxi et 1 livraison par semaine
• Soutien psychologique suite à rapatriement (uniquement si l'Assuré a souscrit la Formule avec épidémie)	6 entretiens par événement
• Avance de fonds	1 500 €/personne
• Assistance juridique à l'étranger	
- Paiement des honoraires d'avocat	5 000 €/personne
- Avance de la caution pénale	10 000 €/personne
• Retour anticipé en cas de sinistre au domicile	Transport retour*
• Transmission de messages urgents	Frais réels
• Envoi de médicaments	Frais d'expédition
• Frais de recherche et de secours	2 500 €/personne et Maxi 8 000 €/événement
• Garde des enfants mineurs	Titre de transport A/R ou Transfert

* en train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique

Les présentes garanties s'appliquent pour des voyages d'une durée maximale de 90 jours.

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

7 jours sur 7 - 24 heures sur 24

MUTUAIDE ASSISTANCE

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

7 jours sur 7 - 24 heures sur 24

- **par téléphone de l'étranger : +33 1 48 82 62 80**
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- **par Fax : 01 45 16 63 92**
- **par e-mail : medical@mutuaide.fr**

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

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

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué ; le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous

MUTUAIDE ASSISTANCE - l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE - 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy-le-Grand Cedex - S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé - Entreprise régie par le Code des Assurances - RCS 383 974 086 Bobigny - TVA FR 31 3 974 086 000 19 sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR) - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris - Cedex 09 - 383 974 086 RCS Créteil.

Accident corporel grave

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle.

Assistance aux personnes

L'Assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.

Bagages

Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.

Bénéficiaire/Assuré

Personne physique ou groupe désignés, ci-après, sous le terme "vous", résidant en Europe, en Suisse, dans les DROM et en Polynésie française et voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent Contrat.

Déplacements garantis

Les 90 premiers jours de tout déplacement dans le cadre d'un voyage touristique ou professionnel.

Domicile

Votre lieu de résidence principal et habituel, en Europe, en Suisse, dans les DROM, en Polynésie Française. L'adresse fiscale est considérée comme l'adresse du domicile en cas de litige.

DROM

Les départements français d'Outre-Mer à savoir la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion et Mayotte.

Epidémie

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

Etranger

Tout pays en dehors de votre pays de domicile.

Europe

On entend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie et îles, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Événements garantis

Maladie (les épidémies sont garanties si l'Assuré a souscrit la garantie Epidémie), blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

Exécution des prestations

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Bénéficiaires / Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

France

La France Métropolitaine, la Corse, les Principautés d'Andorre et de Monaco.

Franchise

Somme fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre. La franchise peut également être exprimée en heure, en jour ou en pourcentage. Dans ce cas, la garantie concernée est acquise à l'expiration du délai fixé ou au-delà du pourcentage fixé.

Maximum par dossier ou par sinistre

Indemnisation maximum effectuée par l'Assureur pour l'ensemble des personnes voyageant ensemble.

Membre de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 3^{ème} degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces.

Nous organisons

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

Nous prenons en charge

Nous finançons la prestation.

Nullité

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

Pandémie

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

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.

Territorialité

Monde entier.

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

En cas d'événement garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

TÉLÉCONSULTATION AVANT DÉPART

(uniquement pour les Assurés ayant souscrits la formule avec épidémie)

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.

TRANSPORT/RAPATRIEMENT MÉDICAL

Vous êtes malade (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie sous réserve que vous ayez souscrit la formule avec épidémies) ou blessé lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport des membres de votre famille ou d'un ou deux accompagnant(s) à vos côtés.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation. La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

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

RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Vous êtes rapatrié médicalement, ou vous décédez lors d'un déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou deux personnes assurées vous accompagnant lors de la survenance de l'événement, en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Prolongation de séjour" et "Visite d'un proche".

RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.

Les titres de transport des enfants restent à votre charge.

VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 5 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport Aller/Retour en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

Notre prise en charge pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Rapatriement des personnes accompagnantes" et "Prolongation de séjour".

RETOUR IMPOSSIBLE

(sous réserve que vous ayez souscrit la formule avec épidémies)

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement

des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

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

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

FRAIS HÔTELIERS SUITE À MISE EN QUARANTAINE

(sous réserve que vous ayez souscrit la formule avec épidémies)

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE À MISE EN QUARANTAINE

(sous réserve que vous ayez souscrit la formule avec épidémies)

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 psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

PROLONGATION DE SÉJOUR

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

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

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

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à votre charge.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Visite d'un proche" et "Rapatriement des personnes accompagnantes".

FRAIS HÔTELIERS

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

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule :

si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit - en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1^{ère} classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants :

France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-ROM, COM et collectivités sui generis), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

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

FRAIS MÉDICAUX (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

Lorsque des frais médicaux (**y compris en cas d'épidémie ou de pandémie sous réserve que vous ayez souscrit la formule avec épidémies**) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise dont le montant est indiqué au tableau des garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,

- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).

EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation que vous devez engager hors de votre pays de domicile, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de domicile.
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
 - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
 - à effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à notre charge, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation « frais médicaux », les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez nous fournir l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droits une lettre d'engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par MUTUAIDE ASSISTANCE, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous.

RETOUR ANTICIPÉ

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage en raison de l'hospitalisation d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de

votre remplaçant professionnel, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, sur la base d'un billet en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique.

EN CAS DE DÉCÈS

RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays d'origine. Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- Les frais de transport du corps,
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement), à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Vous décédez lors d'un déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou de deux personnes assurées vous accompagnant lors de la survenance de l'événement, en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Prolongation de séjour" et "Visite d'un proche".

RETOUR ANTICIPÉ

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage en raison du décès d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, de votre remplaçant professionnel, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, sur la base d'un billet en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique.

ASSISTANCE PENDANT LE VOYAGE

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TÉLÉPHONIQUE LOCAL

(sous réserve que vous ayez souscrit la formule avec épidémies)

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes mis en quarantaine. Nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

VALISE DE SECOURS

(sous réserve que vous ayez souscrit la formule avec épidémies)

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quarantaine ou de votre hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur pré-

sentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

AIDE-MÉNAGÈRE

(sous réserve que vous ayez souscrit la formule avec épidémies)

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

LIVRAISON DE COURSES MÉNAGÈRES

(sous réserve que vous ayez souscrit la formule avec épidémies)

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 À RAPATRIEMENT

(sous réserve que vous ayez souscrit la formule avec épidémies)

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.

AVANCE DE FONDS uniquement à l'étranger

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...).

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, contre une reconnaissance de dette remis à MUTUAIDE ASSISTANCE.

Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 Jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

À défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indi-

qué au Tableau des Garanties.

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

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

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.

RETOUR ANTICIPÉ

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage à la suite d'un sinistre grave affectant votre résidence principale dans votre pays de résidence, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, sur la base d'un billet en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique.

TRANSMISSION DE MESSAGES

Lors de votre déplacement garanti, vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile.

Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire.

Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat.

Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux.

Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

ENVOI DE MÉDICAMENTS

Lors d'un déplacement garanti à l'étranger, un médicament indispensable à la poursuite de votre voyage, dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, est introuvable sur place.

Nous prenons en charge les frais d'acheminement de ce médicament jusqu'à votre lieu de séjour.

Cette prestation est accordée à concurrence de 1 livraison par séjour.

La recherche et le coût des médicaments reste à votre charge.

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 à la législation nationale de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport, 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 frigorifique et de façon plus générale les produits non disponibles dans les pharmacies en France.

FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE

Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril. Seul les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

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

La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.

GARDE DES ENFANTS (moins de 18 ans)

De retour à votre domicile suite à un rapatriement médical organisé par MUTUAIDE ASSISTANCE, si vous vous n'êtes pas en mesure d'assurer la garde de vos enfants de moins de 18 ans nous organisons et prenons en charge :

- soit le transfert Aller/Retour à votre domicile d'un proche résidant en France ou Principauté de Monaco,
- soit le transfert accompagné Aller/Retour de vos enfants chez l'un de vos proches résidant en France ou Principauté de Monaco.

LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- Les frais engagés sans notre accord,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile de l'Assuré,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les conséquences d'actes dolosifs, l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Le suicide ou la tentative de suicide, toute mutilation volontaire du Bénéficiaire.
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les maladies chroniques et l'invalidité ou infirmité préexistante,
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais en découlant,
- L'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, ainsi que l'abus d'alcool,
- Les séjours en maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant,
- Les hospitalisations prévues,
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,

- Les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les frais de prothèse (optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle),
- Les 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 EXCLUSIONS GÉNÉRALES COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES DE L'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les événements survenus après le 90^{ème} jour du déplacement,
- Les frais de douane, de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérien,
- Les conséquences des événements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'absence d'aléa,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire conformément à l'article L. 113-1 du Code des Assurances,
- Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, les pollutions, les catastrophes naturelles,
- Les frais de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,

- Les recherches de personnes dans le désert et les frais s'y rapportant,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitant, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie.

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

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

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

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

L'Assuré doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

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

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

Lorsqu'un titre de transport est organisé et pris en charge en application des clauses de ce contrat, l'Assuré s'engage, soit à nous réserver le droit

d'utiliser le(s) titre(s) de transport qu'il détient, soit à nous rembourser les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de son (ses) titre(s) de transport.

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

CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

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

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE

Service Gestion des Sinistres

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

L'Assuré ou le souscripteur doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à **MUTUAIDE** en appelant le **01 48 82 62 80** ou en écrivant à **medical@mutuaide.fr** pour les prestations d'Assistance.

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

MUTUAIDE

SERVICE QUALITÉ CLIENTS

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

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

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

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

COLLECTE DE DONNÉES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'ob-

jet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

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

- par mail à l'adresse : **DRPO@MUTUAIDE.FR**

ou

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

Délégué représentant à la protection des données -

MUTUAIDE ASSISTANCE - 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 NOISY-LE-GRAND CEDEX.

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

SUBROGATION

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

PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L

114-2 du Code des Assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

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

Il est rappelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

7 jours sur 7 - 24 heures sur 24

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza

CS 20010

93196 NOISY-LE-GRAND CEDEX

7 jours sur 7 - 24 heures sur 24

- par téléphone de l'étranger : **+33 1 48 82 62 80**
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par Fax : **01 45 16 63 92**
- par e-mail : **assistance@mutuaide.fr**

Tenez vous prêt à nous indiquer :

- Votre numéro du contrat,
- Vos nom et prénom, l'adresse de votre domicile,
- Votre numéro de téléphone sur votre lieu de séjour,
- Les secours dont vous avez besoin.

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE

Du lundi au Vendredi de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00



assur-travel
Partenaire de votre mobilité

99, rue Parmentier
Zone d'Activité Actiburo
59650 VILLENEUVE D'ASCQ
Tél. +33 (0) 320 30 74 12
contact.gestion@assur-travel.fr