



**ASSURANCE VOYAGE BELGIQUE
CONTRAT INDIVIDUEL CONFORT N°5800
CONTRAT GROUPE CONFORT N°6882**



Dispositions générales valables pour toutes souscriptions à compter du 1^{er} février 2023

EN CAS DE SINISTRE ASSURANCE

(En cas d'annulation, bagages, interruption d'activité, etc...)



MERCI DE DECLARER VOTRE SINISTRE SUR LE SITE INTERNET :
sinistre.assurinco.com

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

- Depuis la France – Tél : 05.34.45.31.51
- Depuis l'étranger – Tél : + 33.5.34.45.31.51

ASSURINCO

122, bis Quai de Tounis – 31 000 TOULOUSE

Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro de contrat **n°5800 Individuel CONFORT**, ou **n°6882 Groupe CONFORT**
- Vos noms et prénoms,
- L'adresse de votre domicile,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de votre déclaration.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assurance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.

EN CAS DE SINISTRE ASSISTANCE

(En cas de rapatriement, hospitalisation, retour anticipé, etc...)



7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : 01.45.16.43.65
- par téléphone de l'étranger : + 33.1.45.16.43.65
- par e-mail : voyage@mutuaide.fr

MUTUAIDE ASSISTANCE

126 rue de la Piazza, CS 20010 – 93196 Noisy le grand Cedex

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

- Le numéro de contrat **n°5800 Individuel CONFORT**, ou **n°6882 Groupe CONFORT**
- 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.

FORMULES

L'assuré peut être couvert par l'une ou plusieurs des garanties suivantes selon la formule souscrite (Annulation - Assistance plus – Multirisque – Multirisque avec Extension épidémie – Multirisque carte bancaire).

FORMULES / GARANTIES	ANNULATION	ASSISTANCE PLUS	MULTIRISQUE	MULTIRISQUE AVEC EXTENSION EPIDEMIE*	MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CARTE BANCAIRE (Individuel uniquement)
Annulation	•		•	•	•
Bagages		•	•	•	•
Assistance rapatriement		•	•	•	•
Individuelle accident		•	•	•	•
Interruption de séjour		•	•	•	•

*Uniquement la formule « Multirisque avec Extension epidemie » couvre les garanties listées en cas d'épidémie ou pandémie

PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

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

Les garanties ci-dessus sont applicables uniquement pendant la durée des prestations correspondant à la facture délivrée par l'organisateur du Voyage, avec **un maximum de 90 jours consécutifs** à compter de la date de départ. La garantie Annulation vous est acquise uniquement si ce contrat est souscrit le jour de l'achat de votre voyage ou avant la date de facturation des frais d'annulation indiqués au barème des conditions de vente des prestations faisant l'objet de cette annulation.

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

MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CARTE BANCAIRE HAUT DE GAMME (Uniquement en contrat individuel)

Pour souscrire à cette garantie il vous faut impérativement bénéficier d'une carte bancaire multiservices proposant les garanties Annulation et Assistance Rapatriement : Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Platinum, American Express à l'exclusion des autres types de cartes bancaires. Seules les cartes bancaires délivrées par une banque française, belge ou suisse sont acceptées.

DISPOSITIONS GENERALES

QUELQUES CONSEILS

Avant de partir dans un pays de l'Espace Economique Européen, munissez-vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par votre organisme social à laquelle vous êtes affilié(e), afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux.

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

ATTENTION

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

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

ANNULATION

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

ATTENTION : POUR LE REMBOURSEMENT EFFECTUÉ PAR LA COMPAGNIE D'ASSURANCES, SEULE LA DATE DE LA CONTRE INDICATION MEDICALE, D'HOSPITALISATION OU DE DÉCÈS FERA FOI.

C'est la date de la première manifestation de la maladie qui sera prise en considération.

BAGAGES

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

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

FRAIS MÉDICAUX

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

PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Contactez :

MUTUAIDE
 126 rue de la Piazza – CS20010 – 93196 Noisy le Grand Cedex
 Par téléphone : +33 1.45.16.43.65
 Par mail : voyage@mutuaide.fr

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

MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CARTE BANCAIRE HAUT DE GAMME

En cas de sinistre, vous devez en premier lieu faire une déclaration de sinistre, dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire, préalablement à toute déclaration engageant le présent contrat et par la suite effectuer votre déclaration de sinistre auprès d'Assurinco.

TABLEAU DES GARANTIES

Garanties	Montant maximum TTC	Franchise
ANNULATION		
Annulation maladie grave, accident corporel grave ou décès	20 000 € / personne	50 € / personne
Annulation toutes causes		50 € / personne
Annulation tout sauf		50 € / personne
ANNULATION DE VOYAGE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU DE PANDEMIE – Formule Multirisque avec Extension épidémie		
Annulation pour maladie grave (suite à épidémie ou de pandémie)	20 000 € / personne	10% du montant des frais d'annulation
Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température		
Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19		
BAGAGES		
Domages, vol ou perte	Jusqu'à 1500 € / personne	50 € / personne
Retard de livraison > à 12 h, remboursement de 50% des 1 ^{er} effets de nécessités	Jusqu'à 250 € / personne	Aucune
INTERRUPTION DE SEJOUR		
Interruption totale de séjour	15 000 € / personne 100 000 € / événement	Aucune
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE		
Rapatriment (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie) – Formule Multirisque avec Extension épidémie	Frais réels	Aucune
Retour des membres de la famille ou 2 accompagnants	Frais de transport jusqu'à 600 €	Aucune
Retour anticipé en cas de : <ul style="list-style-type: none"> – maladie grave, accident ou décès – dommages matériels – convocations – catastrophes naturelles ou épidémie 	Frais de transport*- Max 600 €	Aucune
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger et dans le pays de domicile y compris en cas	500 000 € / personne	25 € / personne

de maladie liée à une épidémie ou pandémie – Formule Multirisque avec Extension épidémie		
Soin dentaire d'urgence	250 € / personne	Aucune
Soin dentaire à la suite d'un accident de voyage	500 € / personne	Aucune
Présence en cas d'hospitalisation	Frais de séjour (chambre, petit-déjeuner, taxi) - Frais réels Max 600 €	Aucune
Rapatriement des enfants de moins de 16 ans	Billet A/R* - Max 600 €	Aucune
Prolongation de séjour	Frais de séjour (chambre, petit-déjeuner, taxi) - Frais réels Max 600 €	Aucune
➤ Garanties assistance en cas d'épidémie ou de pandémie – Uniquement Formule Multirisque avec Extension épidémie		
Téléconsultation avant départ	1 appel	Aucune
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	Frais hôteliers 150 € / nuit / personne (max 14 nuits)	Aucune
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
Retour impossible	Max 1 000 € / personne et Max 50 000 € / groupe + Frais hôteliers : 150 € / nuit / personne (max 14 nuits)	Aucune
Prise en charge d'un forfait téléphonique local (à l'étranger uniquement)	Jusqu'à 80 €	Aucune
Valise de secours	Max 100 € / personne et Max 350 € / famille	Aucune
➤ Garanties assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou de pandémie – Uniquement Formule Multirisque avec Extension épidémie		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine	Aucune
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
ASSISTANCE EN CAS DE DECES		
Rapatriement du corps	Frais réel	Aucune
Frais de cercueil	2 300 €	Aucune
Retour des accompagnants	Billet retour*	Aucune
ASSISTANCE VOYAGE		
Chauffeur de remplacement	Frais réels et frais de chauffeur	Aucune
Frais de recherche et de secours	12 500 € / événement	Aucune
Assistance juridique à l'étranger	1 250 €	Aucune

Avance de la caution pénale	12 500 €	Aucune
Transmission de messages	Envoi	Aucune
Vol et Perte de papiers d'identité	Remplacement des documents de voyage jusqu'à 125 € + avance des titres de transport	Aucune
Envoi de médicaments ou de prothèse	Frais réels	Aucune
Frais de télécommunication	Frais réels	Aucune
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES	5 000 €	Aucune
Garde malade	Max 20 heures	Aucune
Livraison de médicaments		Aucune
Livraison de repas et des courses ménagères	Maximum 15 jours et 1 livraison / semaine OU Frais de portage 4 livraisons / sinistre	Aucune
Aide-ménagère	Jusqu'à 20 heures sur 4 semaines	Aucune
Garde d'enfants	Max 20 heures	
Soutien pédagogique	15 heures / semaine et 1 mois max	Seuil d'intervention : 15 jours consécutifs
INDIVIDUELLE ACCIDENT		
« Invalidité permanente »	7 500 € / assuré	Aucune
« Décès »	15 000 € / assuré	Aucune
Plafond par événement	1 500 000 €	

*billet d'avion en classe économique ou billet de train en 1^{er} classe

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE ET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

ANNULATION

1. OBJET DE LA GARANTIE

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

2. LES EVENEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE

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

ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

- Une maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), un accident corporel grave ou le décès de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants ou, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit ;
- vos frères, soeurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel ou la personne ayant la garde de vos enfants désigné sur le bulletin d'inscription,
- la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage et qu'elle soit assurée au titre du présent contrat,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

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

- **Refus d'embarquement**

Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez. (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

- **Absence de vaccination contre le covid 19**

Lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :

- et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
- ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

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

ANNULATION TOUTES CAUSES

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

- **Votre licenciement économique** à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.
- **Des préjudices graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu - et consécutifs à un incendie, à une explosion, à un vol (sauf vol des fonds et valeurs) ou à des éléments naturels et atteignant votre résidence principale ou secondaire ou vos locaux professionnels si vous exercez une profession libérale ou dirigez une entreprise.
- **Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre voyage**, à condition que vous n'ayez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage et que vos démarches, effectuées dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à votre départ, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

- **Votre convocation à caractère impératif**, imprévu et non reportable par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu.
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, à un examen scolaire ou universitaire, sous réserve que cette convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat d'assurance.
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat d'assurance.
- **La modification de la date de vos congés payés préalablement validés par votre employeur**. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur.
- **L'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- **Une contre-indication de vaccination**, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.
- **Une maladie psychique, psychiatrique ou un état dépressif entraînant une hospitalisation d'au moins 3 jours**.
- **Votre convocation en vue d'une adoption d'enfants** nécessitant votre présence pendant la durée de votre séjour assuré, ne pouvant être différée, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat d'assurance.
- **Votre convocation pour une greffe d'organe**.
- **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat d'assurance.
- **Annulation pour catastrophe naturelle** survenant à l'étranger, dans la ou les ville(s) de destination de séjour lorsque les conditions suivantes sont réunies :
 - l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les ville(s) de destination ou de séjour,
 - la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
 - aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les ville(s) de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédents la réservation de vos prestations de voyage.
- **Annulation pour un échec à un examen reconnu** qui nécessitait un stage de fin d'études ou de spécialisation à l'étranger rendant de fait le déplacement sans objet (l'échec devant être attesté par un document administratif officiel).
- **Annulation pour la séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire**, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation et de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de

PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures d'électricité, téléphone, comptes bancaires joints, déclaration commune, etc.).

- **Le vol**, dans les 5 jours précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches.
- **L'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps** que vous et assurées au titre du présent contrat, si du fait de ce désistement, vous devez voyager seul ou à deux. Dans le cadre d'une maladie grave, d'un accident grave ou de décès, cette disposition est étendue à 9 personnes maximum.

ANNULATION TOUT SAUF

Un autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre forfait. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du forfait. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

3. LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du Voyage déclaré lors de la souscription du présent contrat et dans les limites prévues au **Tableau des Montants de Garanties**, par personne assurée et par événement. Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés par l'organisateur du Voyage en application du barème indiqué dans ses conditions générales de ventes.

Toutefois, nous limitons notre prise en charge au montant des frais qui vous auraient été facturés en application de ce barème, si vous n'aviez pas averti l'organisateur du Voyage dans les 48 heures de la survenance de l'événement ouvrant droit à notre garantie.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, les taxes portuaires et aéroportuaires remboursables par l'organisme de transport ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

Une franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations et traversées maritimes), reprise au tableau des garanties, est toujours déduite de l'indemnité qui vous est due.

4. LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli de vaccination,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,

- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- L'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- D'un acte de négligence de votre part,
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol dans les 5 jours avant le départ, du passeport ou carte d'identité.

5. DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes :

1/ Dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT** votre agence de voyages.

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

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

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité. Dès réception, vous recevrez la liste des pièces justificatives à fournir et indispensables pour la bonne gestion de votre dossier.

6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES ?

Vous devez déclarer votre sinistre à ASSURINCO dans les cinq jours ouvrés où vous avez connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

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

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

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser à ASSURINCO.

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

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).
- et tout autre document nécessaire.

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

BAGAGES

1. LES EVENEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE

- Le vol.
- La destruction totale ou partielle.
- La perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, des bagages, effets et objets personnels emportés avec vous ou achetés au cours du Voyage.

En cas de vol d'objets transportés dans un véhicule, notre garantie s'applique si les objets, transportés à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, entièrement fermé à clé et dont les vitres sont complètement closes, font l'objet d'un vol par effraction entre 6 heures et minuit, heure locale.

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

En outre, en cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs originaux, les frais que vous avez exposés pour l'achat d'objets de première nécessité, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

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

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

2. LE CALCUL DE LA GARANTIE

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté éventuelle.

L'indemnité ne peut ni excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects. Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

3. LE MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie est accordée dans la limite prévue au Tableau des Montants de Garanties, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance.

L'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de bagages est limitée à l'indemnisation prévue au Tableau des Montants de Garanties, qui ne se cumule pas avec celui applicable en cas de vol, destruction ou perte de bagages.

En cas d'application simultanée des deux garanties constituant un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de bagages vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie vol, destruction ou perte de bagage.

4. LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- Tout vol, destruction ou perte :
 - causé intentionnellement par vous-même,
 - survenu au cours de déménagements.
- Les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.
- Les vols d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public.
- La destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés.
- La destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre.
- Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés.
- Les vols survenus dans le véhicule personnel ou de location si celui-ci n'est pas inclus dans la facture du TO.
- L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange.
- Les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches.
- La détérioration des vêtements et accessoires portés sur vous.

Les objets exclus :

- Les documents, papiers d'identité (hors vol), cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres, valeurs, les clés de toute sorte, les cigarettes, les alcools, les produits de beauté.
- Les skis, les vélos, les remorques et caravanes, les parapentes, les planches à voile, les bateaux et autres moyens de transport.
- Le matériel à caractère professionnel.
- Les instruments de musique, les objets d'art, les antiquités, les objets de culte, les collections, les marchandises, le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre.
- Les lunettes (hors le bris des lunettes), les lentilles de contact, les verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel.
- Les accessoires automobiles, les objets meublant des caravanes, camping-cars ou bateaux.
- Les vêtements et accessoires portés sur vous sauf en cas d'agression.
- Les marchandises ou denrées périssables.
- Le matériel médical, les médicaments.

5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

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

Dans tous les cas :

Prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre.

Vous devez déclarer votre sinistre à ASSURINCO dans les cinq jours ouvrés où vous avez connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Joindre les documents suivants et indispensables au règlement de votre dossier :

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

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

6. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLES OU PERDUS

Vous devez aviser ASSURINCO, par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé(e).

- Si ASSURINCO ne vous a pas encore indemnisé, vous devez reprendre possession de ces objets. ASSURINCO n'est alors tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels, si la garantie vous est acquise.
- Si ASSURINCO vous a déjà indemnisé, vous pouvez opter :
 - soit pour le délaissement,
 - soit pour la reprise moyennant restitution à ASSURINCO de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants.

Toutefois, dès lors que vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

INTERRUPTION DE SEJOUR

1. OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

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

2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription et dans les limites prévues au Tableau de Garanties.

3. LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- La Billetterie de transport,
- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences,
- Des épidémies sauf stipulation contraire dans la garantie.

4. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre à ASSURINCO dans les cinq jours ouvrés où vous avez connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité. Vous devrez nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.

Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

1. LES EVENEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE

1.1 ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

RAPATRIEMENT MÉDICAL

Vous êtes malade (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie - Formule Multirisque avec épidémie) ou blessé(e) et votre état de santé nécessite un rapatriement : nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident. Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

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

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

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

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune. Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

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

RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des membres de votre famille assurés ou de deux personnes assurées qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

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

FRAIS MÉDICAUX (HORS PAYS DE RESIDENCE)

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

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

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

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

Montant et modalités de prise en charge

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

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

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

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Avance sur frais d'hospitalisation (hors pays de résidence)

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

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

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

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

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

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

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

REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX DANS VOTRE PAYS DE DOMICILE

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

Que faire s'il vous reste des frais complémentaires engagés dans votre pays de résidence habituelle pour toute demande de remboursement ?

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

MUTUAIDE ASSISTANCE

126 rue de la Piazza – CS20010 – 93196 Noisy le grand Cedex

Téléphone de France : 01.45.16.43.65

Téléphone de l'étranger : +33 1.45.16.43.65

Mail : voyage@mutuaide.fr

RETOUR ANTICIPE

Vous devez rentrer prématurément à votre domicile, nous organisons et prenons en charge votre retour sur votre lieu de domicile, par train 1^{ère} classe ou par avion classe économique, ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou des personnes assurées vous accompagnant (2 maximum).

Cette prestation n'est due qu'après notre accord préalable dans les cas suivants :

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

Dans ces autres cas, les prestations ne sont dues qu'après notre accord et dans la mesure où les moyens de retour initialement prévus ne peuvent être utilisés dans les 72 heures :

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

PRESENCE EN CAS D'HOSPITALISATION

Nous prenons en charge les frais d'hôtel d'une personne assurée vous accompagnant et remboursons les frais supplémentaires de taxi et de téléphone. Ces frais sont garantis dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**.

Vous êtes hospitalisé(e) plus de 5 jours et aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne. Nous prenons en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1^{ère} classe pour permettre à un

membre de votre famille, résidant en France ou dans un pays limitrophe de se rendre à votre chevet. Nous prenons en charge ses frais d'hôtel dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**.

Vous êtes mineur et hospitalisé(e), si aucun de vos parents ne vous accompagne et si vous ne pouvez pas être rapatrié dans les 48 heures, nous prenons en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1^{ère} classe pour permettre à un membre de votre famille proche demeurant en France ou dans un pays limitrophe, de se rendre à votre chevet.

Nous prenons en charge vos frais d'hôtel dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**.

RETOUR ET ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne, nous prenons en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1^{ère} classe, d'un membre de votre famille résidant en France ou dans un pays limitrophe, ou d'une de nos hôtes pour ramener votre (vos) enfant(s) mineur(s) à votre domicile en France ou dans un pays limitrophe.

PROLONGATION DE SÉJOUR SUR PLACE

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par nos médecins, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) ainsi que ceux des membres Bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous, ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant. Notre prise en charge se fait dans la limite de la prescription médicale à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

1.2 GARANTIES ASSISTANCE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU DE PANDEMIE – UNIQUEMENT LA FORMULE MULTIRISQUE AVEC EXTENSION ÉPIDÉMIE

TELECONSULTATION AVANT DÉPART

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

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

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

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

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

FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'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 SUR PLACE SUITE A MISE EN QUARANTAINE

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

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

RETOUR IMPOSSIBLE

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

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

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

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

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

VALISE DE SECOURS

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

➤ **Garanties assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou pandémie**

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

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

AIDE MENAGERE

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

LIVRAISON DE COURSES MENAGERES

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A RAPATRIEMENT

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

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail 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.

1.3 ASSISTANCE DECES

RAPATRIEMENT DU CORPS

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques sur le lieu de domicile.

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

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

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

Retour des membres de la famille ou de deux accompagnants en cas de décès de l'assuré

Nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1^{ère} classe ou par avion classe économique, de deux personnes assurées ou des membres de la famille assurés qui voyageaient avec le défunt afin qu'elles/ils puissent assister aux obsèques dans le pays de domicile, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour leur retour vers leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

1.4 ASSISTANCE VOYAGE

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

En cas de maladie ou blessure, si le bénéficiaire est dans l'incapacité de conduire son véhicule ou à la suite d'un décès si le véhicule reste sur place, nous organisons et prenons en charge la mission d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le véhicule au Domicile par l'itinéraire le plus direct.

Cette garantie n'est acquise que si les conditions suivantes sont remplies :

- le bénéficiaire conduisait le véhicule pour son Voyage en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
- aucune autre personne sur place n'est habilitée à le remplacer ;
- l'immobilisation du véhicule intervient dans un pays de la carte internationale d'assurance automobile ;
- une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent nous être remis.

Cette garantie est acquise si le véhicule :

- a moins de 5 ans ;
- s'il répond aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- s'il remplit les normes du contrôle technique obligatoire.

Dans le cas contraire, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller simple afin qu'une personne préalablement désignée par le bénéficiaire, sa famille ou un de ses ayants droit puisse aller le récupérer.

Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée de bateau ne sont pas pris en charge.

Les frais d'hôtel et de restauration restent à la charge des passagers ramenés éventuellement avec le véhicule.

FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Vous êtes garanti pour la prise en charge des frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

Nous vous remboursons dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**.

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

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

ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

Vous avez besoin d'une assistance juridique à l'étranger, nous vous remboursons, sur présentations de justificatifs dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**, les honoraires de votre avocat si une action est engagée contre vous, à condition que les faits reprochés ne soient pas, selon la législation du pays, susceptibles de sanctions pénales.

Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

AVANCE DE LA CAUTION PENALE

Vous avez besoin d'une avance sur cautionnement pénal, nous avançons dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**, la caution exigée par la législation de certains pays en vue d'obtenir votre libération si vous

êtes incarcéré à la suite d'un accident dont vous seriez l'auteur. Vous devez nous rembourser cette avance dans un délai d'un mois après votre retour. Passé ce délai, nous serons en droit d'exiger en plus du remboursement de la somme, des frais et intérêts calculés au taux en vigueur et selon la législation.

Notre garantie ne joue pas pour les raisons suivantes :

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

ENVOI DE MESSAGES URGENTS

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

VOL ET PERTE DES PAPIERS D'IDENTITE OU DES TITRES DE TRANSPORT

Pendant votre voyage à l'étranger, en cas de perte ou de vol de vos documents d'identité, de vos moyens de paiement ou titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, nous délivrons les prestations suivantes :

> En Voyage

Nous vous conseillons dans les démarches administratives à accomplir. Nous procédons aux oppositions concernant vos moyens de paiement sous réserve d'un fax d'accord de votre part.

Dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition dans votre pays de Domicile, nous vous les faisons parvenir par les moyens les plus rapides.

En cas de vol de vos bagages et à votre demande, nous procédons à une avance afin de vous permettre d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

En cas de perte ou vol d'un titre de transport, nous vous faisons parvenir un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » du présent contrat.

> À votre retour

Nous vous remboursons les frais de réfection de votre passeport à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

- **Procédure de déclaration**

Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre Voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » ci-après.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse,
- numéro de contrat,
- la date, les causes et les circonstances du sinistre,
- les pièces originales justificatives,
- le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la date du sinistre par les autorités locales compétentes.

ENVOI DE MEDICAMENTS OU PROTHESE (à l'étranger uniquement)

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

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons uniquement l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant à partir de votre pays de résidence, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a

remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture. Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

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

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

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

PRISE EN CHARGE DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES AVEC LE PLATEAU D'ASSISTANCE

En cas d'hospitalisation, nous prenons en charge vos frais téléphoniques avec le plateau d'assistance, sur présentation de votre facture et dans les limites indiquées au **Tableau des Montants de Garantie**.

ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES

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

Ces prestations sont délivrées uniquement en France ou en Belgique et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h00 à 19h00, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19h00.

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes :

- **Garde malade**

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

- **Livraison de médicaments**

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

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

Nous prenons en charge le service de livraison.

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

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

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant 15 jours maximum, à concurrence d'une livraison par semaine,
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de 4 livraisons par sinistre.

- **Aide-ménagère**

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

- **Garde d'enfants**

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

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

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher,

- soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant à proximité de votre Domicile, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder,
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant à proximité de votre Domicile.

Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

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

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

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

2. LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

Pour tous les risques :

- Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance, sauf aggravation nette et imprévisible,
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les événements de guerre (guerre civile, insurrection, révolution) sauf si vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger dans ce cas, notre garantie cesse 14 jours après le début de ces événements,
- Tout effet d'une source de radioactivité,
- Les prises d'otage,
- Les actes intentionnels et leurs conséquences,
- Les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourrez produire de justificatif,
- La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral, les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.
- Pour les frais médicaux sont exclus en outre :
 - Les cures thermales et les frais en découlant,
 - Les appareillages médicaux,
 - Les vaccins et frais de vaccination,
 - Les frais occasionnés par une maladie ou un accident non consolidé au moment du départ,
 - Les convalescences et les affections en cours de traitement non consolidées.
 - Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,

- Les hospitalisations prévues.

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

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

MUTUAIDE ASSISTANCE.

Par téléphone de France : 01.45.16.43.65

Par téléphone de l'étranger : +33 1.45.16.43.65

Par mail : voyage@mutuaide.fr

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

Pour toute demande :

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

Les interventions de MUTUAIDE ASSISTANCE :

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

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

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

INDIVIDUELLE ACCIDENT

1. DEFINITIONS SPECIFIQUES

Bénéficiaire(s)

La ou les personnes qui reçoivent de l'Assureur les sommes dues au titre d'un sinistre.

En cas de décès de l'Assuré, à moins qu'une autre personne n'ait été désignée par l'Assuré, la somme prévue est versée :

- si l'ASSURE est marié : son conjoint non séparé de corps à ses torts, ni divorcé, à défaut ses enfants nés ou à naître, vivants ou représentés, à défaut ses héritiers,
- si l'ASSURE est signataire d'un PACS, son partenaire, à défaut ses héritiers,
- si l'ASSURE est veuf ou divorcé : ses enfants à défaut ses héritiers,
- si l'ASSURE est célibataire : ses héritiers.

Dans tous les autres cas les autres sommes sont versées à l'Assuré victime de l'accident.

Est exclue de la Garantie, toute personne qui intentionnellement, aurait causé ou provoqué le sinistre.

Accident

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

Par extension à cette définition, sont garanties les manifestations pathologiques qui seraient la conséquence directe de cette atteinte corporelle.

Sont assimilés à des accidents :

- les lésions occasionnées par le feu, les jets de vapeur, les acides et corrosifs, la foudre et le courant électrique;
- l'asphyxie par immersion et l'asphyxie par absorption imprévue de gaz ou de vapeurs ;

- les conséquences d’empoisonnements et lésions corporelles dues à l’absorption non intentionnelle de substances toxiques ou corrosives ;
- les cas d’insolation, de congestion et de congélation consécutifs à des naufrages, atterrissages forcés, écroulements, avalanches, inondations ou tous autres événements à caractère accidentel ;
- les conséquences directes de morsures d’animaux ou de piqûres d’insectes, à l’exclusion des maladies (telles que paludisme et maladie du sommeil), dont l’origine première peut être rattachée à de telles morsures ou piqûres ;
- les lésions pouvant survenir à l’occasion de la pratique de la plongée sous-marine, y compris celles dues à l’hydrocution ou à un phénomène de décompression ;
- les lésions corporelles résultant d’agressions ou d’attentats dont l’Assuré serait victime, sauf s’il est prouvé qu’il aurait pris une part active comme auteur ou instigateur de ces événements ;
- les conséquences physiologiques des opérations chirurgicales, à condition qu’elles aient été nécessitées par un accident compris dans la garantie.

Ne sont pas assimilés à des accidents :

- les ruptures d’anévrisme, infarctus du myocarde, embolie cérébrale, crises d’épilepsie, hémorragie méningée.

Maladie

Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Infirmité Permanente

Atteinte présumée définitive des capacités physiques de l’Assuré.

Son importance est chiffrée par un taux déterminé par référence au barème Invalidité de la Sécurité Sociale.

2. OBJET DE L’ASSURANCE

Le contrat a pour objet de garantir le paiement de celles des indemnités définies ci-après, qui sont prévues et dont le montant est fixé au Tableau de Garanties, en cas d’accident corporel pouvant atteindre l’Assuré.

Seuls les Assurés âgés de moins de 70 ans peuvent bénéficier de la garantie « Individuelle Accident ».

3. EXCLUSIONS

- ◆ **Les accidents causés ou provoqués intentionnellement par l’Assuré, les conséquences de son suicide consommé ou tenté, ainsi que les accidents causés par l’usage de drogues ou de stupéfiants non prescrits médicalement.**
- ◆ **Les accidents survenant lorsque l’Assuré est conducteur d’un véhicule et que son taux d’alcoolémie est supérieur à celui légalement admis dans le pays où a lieu l’accident.**
- ◆ **Les accidents résultant de la participation de l’Assuré à une rixe (sauf cas de légitime défense ou d’assistance à personne en danger), un duel, un délit ou un acte criminel.**
- ◆ **Les accidents survenant lors de l’utilisation comme pilote ou membre d’équipage d’un appareil permettant de se déplacer dans les airs ou lors de la pratique de sports effectués avec ou à partir de ces appareils.**
- ◆ **Les accidents occasionnés par la pratique d’un sport à titre professionnel et la pratique, même à titre d’amateur, de tous sports nécessitant l’usage d’engins mécaniques à moteur, que ce soit en qualité de pilote ou de passager. Par pratique d’un sport, il faut entendre les entraînements, les essais, ainsi que la participation aux épreuves sportives ou compétitions.**
- ◆ **Les accidents provoqués par la guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non.**
- ◆ **Les accidents dus à des radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l’atome.**

4. NATURE DES INDEMNITES

DECES

Si dans un délai maximum de 24 mois à dater de l'accident dont l'Assuré a été victime, celui-ci entraîne le décès, nous garantissons au profit de la ou, ensemble entre elles, des personnes désignées aux Conditions Particulières en qualité de bénéficiaires, le paiement du capital dont le montant est fixé au Tableau de Garanties.

Quand, préalablement au décès, le même accident aura donné lieu au paiement d'une indemnité pour infirmité permanente en application des conditions qui suivent, le capital sera diminué du montant de cette indemnité.

La disparition officiellement reconnue du corps de l'Assuré lors du naufrage, de la disparition ou de la destruction du moyen de transport dans lequel il circulait, créera présomption de décès à l'expiration du délai d'un an à compter du jour de l'accident.

Cependant, s'il était constaté à quelque moment que ce soit après le versement d'une indemnité au titre de la disparition de l'Assuré, que ce dernier est encore vivant, les sommes indûment versées à ce titre, devront nous être intégralement remboursées.

INFIRMITE PERMANENTE

Lorsque l'accident entraîne une infirmité permanente, nous versons à l'Assuré une indemnité dont le maximum, correspondant au taux de 100 % du barème Invalidité de la Sécurité Sociale.

Si l'infirmité n'est que partielle, l'Assuré n'a droit qu'à une fraction de l'indemnité proportionnelle au degré d'invalidité.

Les infirmités non énumérées sont indemnisées en fonction de leur gravité comparée à celle des cas énumérés.

L'indemnité a un caractère forfaitaire et contractuel : elle est déterminée suivant les règles fixées ci-dessus, sans tenir compte de l'âge ni de la profession de l'Assuré.

Le degré d'infirmité sera établi au moment où les conséquences définitives de l'accident pourront être fixées d'une façon certaine, et au plus tard, sauf conditions contraires prises d'un commun accord entre l'Assuré et nous, à l'expiration du délai d'un an à compter du jour de l'accident.

Il n'y a pas de cumul des garanties décès et invalidité lorsqu'elles résultent d'un même accident.

INFIRMITES MULTIPLES

Lorsqu'un même accident entraîne plusieurs infirmités distinctes, l'infirmité principale est d'abord évaluée dans les conditions prévues ci-dessus, les autres infirmités étant ensuite estimées successivement, proportionnellement à la capacité restante après l'addition des précédentes, sans que le taux global ne puisse dépasser 100 %.

L'incapacité fonctionnelle absolue d'un membre ou organe est assimilée à la perte de ce membre ou organe.

La perte de membres ou organes hors d'usage avant l'accident ne donne lieu à aucune indemnité. Si l'accident affecte un membre ou organe déjà infirme, l'indemnité sera déterminée par différence entre l'état antérieur et postérieur à l'accident. En aucun cas, l'évaluation des lésions consécutives à l'accident ne peut être augmentée par l'état d'infirmité de membres ou organes que l'accident n'a pas intéressés.

Les troubles nerveux et les lésions nerveuses ne peuvent être pris en considération, pour autant qu'ils constitueraient la conséquence d'un accident garanti, que s'ils se traduisent à l'examen par des signes cliniques nettement caractérisés.

5. DECLARATION EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre, il importe que nous soyons rapidement et parfaitement informés des circonstances dans lesquelles il s'est produit et de ses conséquences possibles.

FORME ET INFORMATIONS NECESSAIRES

L'Assuré ou ses ayants droit, vous-même s'il y a lieu, ou tout mandataire agissant en leur nom sont tenus de faire, par écrit ou verbalement contre récépissé, à notre Siège ou auprès de notre représentant désigné au contrat, la déclaration de tout sinistre dans les quinze jours au plus tard de la date à laquelle ils en ont eu connaissance.

Si la déclaration de sinistre n'est pas effectuée dans le délai prévu ci-dessus, sauf cas fortuit ou de force majeure, nous pouvons opposer la déchéance de garantie lorsque nous pouvons établir que le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice (article L.113-2 du Code des assurances).

Ils devront, en outre, nous fournir avec cette déclaration, tous renseignements sur la gravité, les causes et les circonstances du sinistre et nous indiquer, si possible, les noms et adresses des témoins et auteurs responsables.

La déclaration du sinistre devra notamment comporter :

- la date, les circonstances et le lieu de l'accident ;
- le nom, prénom, date de naissance, adresse et profession de la ou des victimes ;
- le certificat médical initial décrivant la nature des lésions ou blessures ainsi que leurs conséquences probables;
- s'il y a lieu, le procès-verbal de police ou de gendarmerie, les noms et adresses de l'auteur de l'accident et des témoins éventuels.

La victime ou ses ayants droit doivent s'efforcer de limiter les conséquences de l'accident et recourir notamment aux soins médicaux nécessités par l'état de la victime.

Les mandataires et médecins, désignés par nous, aurons, sauf opposition justifiée, libre accès auprès de la victime et de ses médecins traitants pour constater son état. Toute fausse déclaration intentionnelle sur la date ou les circonstances d'un accident, dûment constatée et de nature à nous porter préjudice, entraîne la déchéance des droits à l'indemnité qui, si elle est déjà réglée, doit nous être remboursée.

CONTROLE

L'Assuré a l'obligation de se soumettre à l'examen des médecins délégués par nous, nos représentants auront libre accès auprès de lui chaque fois que nous le jugerons utile, **sous peine pour l'Assuré ou pour tout bénéficiaire d'encourir la déchéance de leurs droits au cas où, sans motif valable, ils refuseraient de permettre le contrôle de nos délégués ou feraient obstacle à l'exercice de ce contrôle si, après l'avis donné quarante-huit heures à l'avance par lettre recommandée, nous nous heurtons de leur fait à un refus persistant ou demeurons empêchés d'exercer notre contrôle.**

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration de votre part ou de celle du bénéficiaire de l'indemnité, ayant pour but de nous induire en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, entraînent la perte de tout droit à indemnité pour le sinistre en cause.

6. REGLEMENT DES INDEMNITES

DETERMINATION DES CAUSES ET CONSEQUENCES DE L'ACCIDENT

Les causes de l'accident et ses conséquences, le taux de l'invalidité sont constatés par accord entre les parties ou, à défaut d'accord, par deux médecins désignés chacun par l'une des parties. En cas de divergence, ceux-ci s'adjoindront un troisième médecin pour les départager ; s'ils ne s'entendent pas sur le choix de ce dernier, ou faute par l'une des parties de désigner son expert, la désignation en sera faite à la requête de la partie la plus diligente par le président du tribunal de grande instance du domicile de l'Assuré avec dispense de serment et de toutes autres formalités.

Chaque partie conservera à sa charge les honoraires et frais relatifs à l'intervention du médecin qu'elle aura désigné, ceux nécessités par l'intervention éventuelle d'un troisième médecin étant partagés par moitié entre elles.

AGGRAVATION INDEPENDANTE DU FAIT ACCIDENTEL

Toutes les fois que les conséquences d'un accident seront aggravées par l'état constitutionnel de la victime, par un manque de soins dû à sa négligence ou par un traitement empirique, par une maladie ou une infirmité préexistante et en particulier par un état diabétique ou hématisant, les indemnités dues seront déterminées d'après les conséquences qu'auraient eues l'accident chez un sujet valide et de santé normale soumis à un traitement rationnel.

PAIEMENT

Les indemnités garanties sont payables :

- En cas de décès et d'invalidité permanente, dans le délai d'un mois suivant la remise des pièces justificatives du décès accidentel de l'Assuré et de la qualité du bénéficiaire, ou de l'accord des parties sur le degré d'invalidité.
- A défaut de l'accord des parties, le règlement des indemnités aura lieu dans le délai de quinze jours à compter de la décision judiciaire devenue exécutoire.

7. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à :

MUTUAIDE - SERVICE ASSURANCE
TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX

CADRE DU CONTRAT

1. OBJET DU CONTRAT

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

Ce contrat est régi par les Conditions générales, les conditions particulières et la législation belge, en particulier les dispositions impératives de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

2. LES DEFINITIONS

Accident grave

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

Animaux domestiques

Animaux de compagnie, de garde vous appartenant.

N'entrent pas dans cette définition les animaux :

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

Assuré

Sont considérés comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir leur domicile légal et fiscal en Europe occidentale ou dans les DROM-COM.

Assureur

Pour les garanties assurance, assistance, et individuelle accident, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – CS20010 – 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 3974 086

Attentats ou acte de terrorisme

Opérations organisées dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, économiques ou sociales et exécutées individuellement ou par groupe réduit et à la condition que l'événement ait entraîné des dommages matériels et/ou corporels dans la ou les villes de destination.

Ayant droit

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

Bagages

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

Domicile

Votre lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe, en Suisse. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

Domicile (Individuelle Accident)

Votre lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe, en Suisse. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

DOM-ROM, COM et collectivités sui generis

Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

Durée des garanties

Les garanties « Annulation » et « Départ manqué » prennent effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expirent le jour de votre départ en voyage.

Europe

Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.

France

On entend France métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco et DROM (seulement pour la garantie frais médicaux).

Franchise

Part du sinistre laissée à la charge du Bénéficiaire/Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

Hospitalisation d'urgence

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

Maladie

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

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 événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

Membres de la famille

Le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

Pays d'origine

Est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

Nullité

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

Sinistre

Événement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

Souscripteur

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

Vol régulier

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans « l'Official Airlines Guide ».

Vol charter

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

Voyage

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

3. OU S'APPLIQUE LA GARANTIE

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

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

4. QUAND LA GARANTIE PREND ELLE EFFET ET POUR QUELLE PERIODE ?

La durée de validité de toutes garanties correspond aux dates du voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de **90 jours consécutifs**. A défaut de la mention de la date de retour, le contrat cesse de plein droit 90 jours après la date de départ mentionnée aux Dispositions particulières.

- **Assistance-rapatriement** : elle doit être souscrite et enregistrée avant le début du séjour à assurer. La durée de validité correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.
- **Pour l'annulation** : cette garantie doit être souscrite le jour même de la réservation du séjour à assurer ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue dans les conditions de vente de l'organisateur n'aient commencé. Elle prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime et cesse dès le début des prestations assurées. Elle ne se cumule pas avec une des autres garanties.
- **Pour tous les autres risques** : ils doivent être enregistrés chez ASSURINCO avant le début du séjour à assurer. Nos garanties prennent effet à 0 heure, le jour du départ indiqué aux conditions particulières et, au plus tôt, le jour du paiement de la prime et cesse à 24 heures le jour de votre retour indiqué sur le bulletin d'inscription de l'Agence de Voyages.

5. CUMUL DES GARANTIES

Vous devez nous déclarer toute autre assurance contractée pour le même risque. En cas de sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix qui interviendra dans les limites de ses obligations et à concurrence de l'indemnité à laquelle vous avez droit. Sauf en cas de fraude, aucun des assureurs ne peut se prévaloir de l'existence d'autres contrat couvrant le même risque pour refuser sa garantie. (article 99 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances)"

6. FAUSSES DECLARATIONS

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 par l'article 59 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat et/ou l'application de la réduction des indemnités tel que prévu à l'article 59 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances

7. DECHEANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DECLARATION FRAUDULEUSE

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

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

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

9. SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article 95 de la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

10. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES

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

Sont exclus :

- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme,
- Les prises d'otage, la manipulation d'armes, sauf dérogation : un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel,
- La participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- Les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- Tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat,
- Votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération,
- Tout incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- L'absence d'aléa,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage,
- Tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage, les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.
- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- Les frais de douane,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie,

11. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

12. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?

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

- De cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- De délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- Des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- De la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

13. COMMENT SONT ESTIMEES LES CAUSES ET CONSEQUENCES DU SINISTRE ?

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties.

- Chacune des parties désigne un expert, si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un 3e expert les 3 experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix du 3e expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du souscripteur. Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.
- Chaque partie paye les frais et honoraires de son expert, et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

14. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1/ En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en oeuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.43.65 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr pour les garanties Assistance.

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

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE 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 recourir à l'OMBUDSMAN DES ASSURANCES par courrier à :

OMBUDSMAN DES ASSURANCES
Square de Meeûs 35,
1000 Bruxelles

+32 (0) 2 547 58 71

www.ombudsman.as - info@ombudsman.as

Sans préjudice pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice

2/ En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à ASSURINCO en appelant le 05.34.45.31.51 ou en écrivant à reclamation@assurinco.com pour les garanties d'assurance.

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

MUTUAIDE

Service Assurance

TSA 20001

93196 Noisy le grand Cedex

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir l'OMBUDSMAN DES ASSURANCES par courrier à :

OMBUDSMAN DES ASSURANCES

Square de Meeûs 35,

1000 Bruxelles

+32 (0) 2 547 58 71

www.ombudsman.as - info@ombudsman.as

Sans préjudice pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice

15. COLLECTE DE DONNEES

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

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat d'assurance (article 58 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances) ou la réduction des indemnités (article 59 de la loi du 4 avril 2014 relative aux 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'objet 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 de l'Autorité de protection des données (APD).

16. QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?

En application de l'article 88 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par trois ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

17. AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)

18. DROIT DE RETRACTATION PREVU A L'ARTICLE L.57 DE LA LOI DU 4 AVRIL 2014 RELATIVE AUX ASSURANCES POUR LES CONTRATS FORMES PAR LA VOIE D'UNE POLICE PRESIGNEE OU D'UNE DEMANDE D'ASSURANCE

Pour les contrats d'une durée inférieure à 30 jours, ni le preneur d'assurance ni l'assureur n'ont le droit de résilier le contrat.

Pour les contrats d'une durée supérieure à 30 jours, le preneur d'assurance et l'assureur disposent d'un délai de quatorze jours pour résilier le contrat d'assurance, sans pénalité et sans obligation de motivation.

Cette faculté de résilier le contrat s'effectue par lettre recommandée, par exploit d'huissier de justice ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

La résiliation émanant du preneur d'assurance prend effet au moment de la notification, celle émanant de l'assureur, huit jours après sa notification.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :

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

« Je soussigné M Demeurant renonce à mon contrat N°.....souscrit auprès de Mutuaide conformément à l'article 57 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. Je vous joins une copie du document justifiant que je suis déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce contrat »

CONSEQUENCE DE LA RENONCIATION

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

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

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

19. LANGUE UTILISEE

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

20. LUTTE ANTI-BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément au Règlement UE n°2016/679 sur la Protection des données, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à l'Autorité de Protection des données (APD).

21. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est régi par le droit belge. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux compétents en Belgique.

Assurinco Assurance Voyage

Filiale de Cabinet Chaubet Courtage

SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 €

Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE – www.assurinco.com

RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620

Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894

site web ORIAS : www.orias.fr

Janvier 2023