

# Fiche Récapitulative

## Les garanties d'Assistance

### Assistance aux Personnes en cas de maladie ou blessure

- Transport/Rapatriement (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)
- Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés
- Présence hospitalisation
- Accompagnement des enfants
- Prolongation de séjour
- Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille
- Frais hôteliers suite à mise en quarantaine de l'assuré

Frais réels

Billet retour + frais de taxi

Billet AR et 80 € par nuit (maximum 10 nuits)

Billet AR ou hôtesse

Frais d'hôtel 80€ par nuit (maximum 4 nuits)

Billet retour + frais de taxi

Frais d'hôtel 80€ par nuit (maximum 14 nuits)

### Frais Médicaux

- Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)
- Zone 1 : Moyen Courrier (Europe & Pays Méditerranéens)
- Zone 2 : Long Courrier (Monde Entier hors Europe et Pays Méditerranéens)
- Urgences dentaires (sans franchise applicable)
- Franchise des frais médicaux

300 000€

500 000€

300€

30€

### Assistance en cas de décès

- Transport de corps
- Frais de cercueil ou d'urne
- Retour des membres de la famille ou de deux accompagnants
- Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille
- Reconnaissance de corps et formalité décès

Frais réels

1 500€

Billet retour + frais de taxi

Billet retour + frais de taxi

Billet AR et 80€ par nuit (maximum 2 nuits)

### Assistance Voyage

#### Avant le voyage

- Information Voyage
- Téléconsultation avant le départ

1 appel

#### Pendant le voyage

- Avance de la caution pénale à l'étranger
- Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger
- Retour anticipé en cas de sinistre au domicile
- Frais de recherche et de secours en mer et montagne
- Secours sur pistes balisées
- Retour impossible (épidémies)
- Envoi de médicaments
- Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement
- Transmission de messages urgents
- Frais hôteliers suite à retour impossible (épidémies)

30 000€

8 000€

Billet retour + frais de taxi

10 000€

Frais réels

1 000€ maximum par personne (maximum 50 000€ par dossier)

Frais d'envoi

Avance de fonds de 21 300€

Frais d'hôtel 80€ par personne (maximum 14 nuits)

### Assistance Complémentaire aux personnes

- Prise en charge d'un forfait téléphonique local en cas de maladie suite à épidémie
- Soutien psychologique suite à mise en quarantaine ou rapatriement
- Valise de secours
- Aide ménagère
- Livraison de courses ménagères

Jusqu'à 80€

6 entretiens par événement

100€ maximum par personne (maximum 350€ par famille)

15 heures réparties sur 4 semaines

15 jours maximum et 1 livraison par semaine

## Les garanties d'Assurance

<p><b>Annulation pour motif médical ou décès</b></p>	<p>6.500€ par personne avec un maximum de 50 000€ par dossier Sans Franchise</p>
<p><b>Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie</b></p>	<p>Sans Franchise</p>
<p><b>Annulation pour motifs spécifiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complications de grossesse,</li> <li>- Préjudices graves au domicile, à la résidence secondaire ou locaux professionnels (dommages excédant 2 500€),</li> <li>- Dommages graves au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et à condition, que celui-ci soit nécessaire pour se rendre sur le lieu de séjour,</li> <li>- Licenciement économique,</li> <li>- Octroi d'un emploi ou stage Pôle Emploi pour l'assuré inscrit au chômage,</li> <li>- Convocation de l'assuré devant un tribunal, en tant que témoin, juré d'Assises ou en vue de l'adoption d'un enfant,</li> <li>- Modification de congés par l'employeur,</li> <li>- Refus de visa par les Autorités du pays visité,</li> </ul>	<p>Franchise de 30€ par personne</p>
<p><b>Annulation toutes causes justifiées</b></p>	<p>Franchise de 10% du montant du voyage avec un minimum de 100€ par personne</p>
<p><b>Bagages</b> Objets précieux y compris matériel sportif</p>	<p>1 000€ par personne 500€ Franchise de 25€ par valise</p>
<p><b>Remboursement des prestations terrestres</b> Non utilisées au prorata temporis, en cas de retour prématuré (transport non compris)</p>	<p>2 500€ par personne avec un maximum de 14 000€ par dossier (remboursement au prorata temporis) Franchise de 30€ par personne</p>
<p><b>Retard d'avion</b> Supérieur à 4h de retard au départ de l'avion Supérieur à 6h de retard au départ de l'avion</p>	<p>90€ par personne avec un maximum de 1 000€ par événement 30€ par tranche de 2h de retard avec un maximum de 200€ par personne et 1 000€ par événement</p>

### Important !

- En cas de pathologie préexistante, nous conseillons à vos clients de faire établir un certificat médical émis à la date de l'inscription certifiant du caractère stable de la maladie et précisant que la personne est apte à voyager
- L'assuré doit obligatoirement annuler dès la survenance d'un problème médical l'atteignant ou atteignant un de ses proches, et qui pourrait, de suite ou ultérieurement, empêcher son départ. S'il annule tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance de l'événement, et il restera son propre assureur pour la différence.

Mutuaide  
Assistance



 **mvra**  
assurances

  
couleur  
sports · voyages · events

## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE ?

### MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza- CS 20010 – 93196 NOISY-LE-GRAND 7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : 01.48.82.62.80
- par téléphone de l'étranger : 33.1.48.82.62.80 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01. 45.16.63.92
- par e-mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)

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

- Le numéro de votre contrat,
- 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.

## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE ASSUR TRAVEL ?

99, rue Parmentier – zone d'activité Actuburo  
59650 Villeneuve d'Ascq

- par téléphone de France : 03.20.30.74.12
- par téléphone de l'étranger : +33 3.20.30.74.12
- par e-mail : [contact.gestion@assur-travel.fr](mailto:contact.gestion@assur-travel.fr)

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

- Le numéro de contrat
- Vos nom et prénom,
- 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.

## TABLEAU DES GARANTIES ASSURANCE

## AVANT LE VOYAGE

**ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL OU DECES (A)** (A) 6 500 € par personne avec un maximum de 50 000 € par dossier  
**Sans Franchise**

**ANNULATION POUR MALADIE DÉCLARÉE DANS LE MOIS PRÉCÉDANT LE DÉPART EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU DE PANDÉMIE** Sans Franchise

## ANNULATION POUR MOTIFS SPECIFIQUES (B)

- Complications de grossesse,
- Préjudices graves au domicile, à la résidence secondaire ou locaux professionnels (dommages excédant 2 500 €),
- Dommages graves au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et à condition, que celui-ci soit nécessaire pour se rendre sur le lieu de séjour
- Licenciement économique,
- Octroi d'un emploi ou stage Pôle Emploi pour l'assuré inscrit au chômage,
- Convocation de l'assuré devant un tribunal, en tant que témoin, juré d'Assises ou en vue de l'adoption d'un enfant,
- Modification de congés par l'employeur
- Refus de visa par les Autorités du pays visité,

(B) Franchise de 30 €/personne

## ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES (C)

Dont Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température (C) Franchise de 10% du montant du voyage avec un minimum de 100 € par personne

## BAGAGES (D)

(D) 1 000 € par personne

## OBJET PRECIEUX y compris matériel sportif (E)

(E) 500 €

Franchise de 25 € par valise

## FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

## REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS TERRESTRES

non utilisés au prorata temporis, en cas de retour prématuré (transport non compris)

(F) (F) 2 500 € par personne avec un maximum de 14 000 € par dossier (remboursement au prorata temporis)  
**Franchise de 30 € par personne**

## RETARD D'AVION

Supérieur à 4 heures de retard au départ de l'avion (G)

(G) 90€ par personne maximum 1000 € / évènement

Supérieur à 6 heures de retard au départ de l'avion (H)

(H) 30€ par tranche de 2 heures de retard avec un maximum de 200€ par personne et 1000 € / évènement

## ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous / l'Assureur : MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

Le Souscripteur : ASSUR TRAVEL - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO 99 Rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq

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

Bagages : Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez (y compris le matériel de sport).

Bénéficiaire/Assuré : Personne physique ou groupes désignés, ci-après, sous le terme « vous », résidant dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, Royaume Uni, dans les DROM et dans les COM et voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent Contrat.

Cas imprévu : Tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré l'empêchant de voyager.

COM : Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

Domicile : Votre lieu de résidence principal et habituel dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM.

DROM : Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

Durée du séjour garanti : La durée maximale du séjour garanti est celle vendue par l'agence de voyages avec un maximum de 90 jours.

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

Espace Economique Européen : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce ; Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Effet de la garantie annulation : La garantie Annulation prend effet uniquement après l'adhésion de l'Assuré au présent contrat. Elle peut être souscrite au plus tard 48h (jours ouvrés) après l'achat des premières prestations du séjour conformément aux informations indiquées sur le Bulletin d'Adhésion. Elle expire au moment du départ c'est-à-dire dès l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par le Voyageur, ou en cas d'utilisation d'un moyen de transport personnel, dès son arrivée sur le lieu du séjour.

Effet des autres garanties : La durée de validité des garanties autre que l'annulation correspond aux dates de séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage et reprise sur le bulletin d'adhésion, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

France : La France Métropolitaine, la Corse.

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.

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 / Proche : Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

Pandémie : Propagation mondiale d'une maladie.

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

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

Territorialité : Monde entier

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

### ANNULATION

#### ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres :

- MALADIE (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), ACCIDENT OU DÉCÈS, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage, ou le décès de :

> vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, des membres de votre famille, votre tuteur ou toute personne vivante habituellement sous votre toit,

> votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription, > la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,

> la personne sans lien de parenté inscrite en même temps que vous et assurée au titre du présent contrat. Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

## ANNULATION POUR MOTIFS SPECIFIQUES

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :

- Les complications de grossesse jusqu'à la 28ème semaine.
- Des dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels (dommages excèdent 2 500 €) et atteignant :
  - > votre résidence principale ou secondaire,
  - > votre exploitation agricole,
  - > vos locaux professionnels si vous êtes dirigeant d'entreprise, membre du comité de direction ou si vous exercez une profession libérale,
- Des dommages graves à votre véhicule survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre à votre point de départ, ou sur le lieu de séjour.
- Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat,
- L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire
- Votre convocation pour une adoption d'enfant, ou devant un tribunal en tant que juré d'assises, ou témoin, pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat,
- La modification de la date de vos congés par votre employeur. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants et des représentants légaux d'entreprise. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur avant la date d'achat du voyage.
- Le refus de visa touristique par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays. La demande de visa devra en outre, avoir été effectuée après des autorités du pays, au moins un mois avant le départ.

## ANNULATION TOUTES CAUSES

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :  
Un autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un cas imprévu, 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 voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

- Le refus d'embarquement suite à une prise de température du Bénéficiaire/ Assuré, à son arrivée à l'aéroport de départ. (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible). Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

## 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 selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans le Tableau de Garanties. Les frais de dossier, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

## DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes :

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser IMMEDIATEMENT votre agence de voyages. Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre par écrit auprès de ASSUR TRAVEL, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

- Le document contractuel (facture acquittée) que vous a remis l'organisateur du voyage ou l'organisme de location lors de votre inscription,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage ou de l'organisme de location,
- Notre questionnaire médical dûment complété par le médecin (même en cas de décès),
- Un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses et autres examens pratiqués.

A cet effet, l'assuré doit libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de la compagnie ou prendre toute disposition pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé son annulation, soit libéré du secret médical,

- Tous décomptes de la sécurité sociale (ou de toute autre assurance) relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement d'indemnités journalières,
  - Le certificat post-mortem, en cas d'annulation pour ce motif,
  - Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'assuré,
  - Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation, En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.
  - 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.

L'assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin conseil de l'Assureur. Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

Vous devrez communiquer à ASSUR TRAVEL - Service Indemnisation - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin. Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation. 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.

## LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, à 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 :

- Tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations et la date de souscription du présent contrat,
- Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 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 contre-indication du vol aérien,

- Un traitement esthétique, une cure,
- Le suicide de l'assuré, la tentative de suicide de l'assuré, l'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente,
- Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme,
- Les annulations ayant pour origine la non présentation d'un des documents indispensables au voyage,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- Les épidémies sauf stipulation contraire dans la garantie, la pollution, les grèves, les cas de force majeure,
- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les émeutes, les attentats, les grèves, tout effet d'une source de radioactivité,
- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur qu'elle qu'en soit la cause,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- Un acte de négligence de votre part,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet

## BAGAGES

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

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

## QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Pour les objets précieux, perles, bijoux, montres, fourrures portés, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties. En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...).

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

- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous. Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

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

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

#### COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

En cas de destruction totale ou partielle, ou en cas de perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire. En cas de vol, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur à neuf de remplacement par des objets équivalents et de même nature. En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'Article L.121-5 du Code des Assurances français. Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.

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

La déclaration de sinistre doit parvenir à : ASSUR TRAVEL - Service Gestion Sinistres - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité. L'assuré doit obligatoirement fournir à l'Assureur les éléments suivants :

- Le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur,
- Le dépôt de plainte (en cas de vol) doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur,
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport,
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'assuré,
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation. Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages. Si sciemment, comme justification, vous utilisez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondées à intenter à votre encontre.

#### QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?

Vous devez en aviser Assur Travel - Service Gestion Sinistres - Parc ACTIBURO 99 rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels ; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.

- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :

> soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,

> soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants. Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

### FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins d'ASSUR TRAVEL 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 (en cas d'hospitalisation, l'indemnisation ne concerne que l'Assuré hospitalisé). .

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage, est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, 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

### CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;
- Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours ;
- Des épidémies ;
- La billetterie de transport ;
- Les interruptions de séjour ayant pour origine un événement connu avant le départ du voyage.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à : ASSUR TRAVEL Service Gestion Sinistres ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq 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.

## RETARD D'AVION OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard d'avion ou de train, nous vous versons une indemnité forfaitaire, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties (franchise de 4 heures).

- Retard d'avion ou de bateau supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage à l'assuré ;
- Retard de train supérieur à 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet de train. Cette garantie vous est acquise, lors de transports Aller/Retour, ainsi que lors des retards lors des escales, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans vos Conditions Particulières.

## LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- Au retrait temporaire ou définitif d'un avion, de bateau ou de train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage
- Au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison
- Aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés, à moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;
- A la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;
- A tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du voyage dès lors que la destination est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères.
- La faute intentionnelle ou dolosive de votre part ;
- Les conséquences directes ou indirectes des dysfonctionnements imputables au codage de l'année qui affecteraient les installations aéroportuaires ou les compagnies aériennes ;
- L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti ;
- Les grèves.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

- Faire constater le retard d'avion ou de train par la compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire sur laquelle l'Assuré voyage,
- Aviser ASSUR TRAVEL par lettre dans les 5 jours ouvrés suivants le retour à son Domicile. Passé ce délai, l'Assureur se réserve le droit d'appliquer la déchéance de garantie. Sur cette déclaration devront figurer : le nom de l'aéroport ou de la gare, le n° de vol ou de train, jour et heure d'arrivée initialement prévus et jour et heure d'arrivée réels.

## ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS GENERALES DE L'ASSURANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- L'absence d'aléa,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves\*(\*exception faite de la garantie annulation cas imprévus, en cas de grève dans l'entreprise du tiers avec qui l'assuré a rendez-vous), mouvements populaires, actes de terrorisme,
- Les prises d'otage, la manipulation d'armes,
- Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire, pollution, catastrophes naturelles
- Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N°82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles,
- La participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- 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,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modifiée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- Tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie (cf liste des pays en rouge, sur le site du ministère des affaires étrangères) ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage,
- Les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

#### ARTICLE 4 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de difficulté, le Bénéficiaire/Assuré consulte ASSUR TRAVEL en appelant le 03.20.30.74.12 ou en écrivant à [contact.gestion@assur-travel.fr](mailto:contact.gestion@assur-travel.fr) ou à l'adresse suivante :

ASSUR TRAVEL SERVICE QUALITE CLIENTS ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq

Si la réponse ne le satisfait pas, le Souscripteur ou l'assuré peut adresser sa réclamation à :

MUTUAIDE ASSISTANCE SERVICE QUALITE CLIENTS 126 RUE DE LA PIAZZA 93196 NOISY-LE-GRAND CEDEX

MUTUAIDE ASSISTANCE 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 la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site internet.

## TABLEAU DES GARANTIES ASSISTANCE

## ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

Transport/Rapatriement (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)	Frais réels
Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés	Billet retour + frais de taxi
Présence hospitalisation	Billet AR et 80 € par nuit (max 10 nuits)
Accompagnement des enfants	Billet AR ou hôtesse
Chauffeur de remplacement	Billet ou chauffeur
Prolongation de séjour	Hôtel 80 € par nuit (max 4 nuits)
Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille	Billet retour + frais de taxi
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine de l'assuré	Frais d'hôtel 80 €/nuit/Max 14 nuits

## FRAIS MEDICAUX

Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)

Zone 1 : Moyen-courrier ( Europe et Pays méditerranéens)	300 000 €
Zone 2 : Long-courrier ( Monde entier hors Europe et Pays méditerranéens)	500 000 €
Urgences dentaires (sans franchise applicable)	300 €
Franchise des frais médicaux	30 €
Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	
Zone 1 : Moyen-courrier ( Europe et Pays méditerranéens)	300 000 €
Zone 2 : Long-courrier ( Monde entier hors Europe et Pays méditerranéens)	500 000 €

## ASSISTANCE EN CAS DE DECES

Transport de corps	Frais réels
Frais de cercueil ou d'urne	1 500 €
Retour des membres de la famille ou de deux accompagnants	Billet retour + frais de taxi
Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille	Billet retour + frais de taxi
Reconnaissance de corps et formalités décès	Billet AR et 80 € par nuit (max 2 nuits)

## ASSISTANCE VOYAGE

**Avant le voyage**

Information Voyage	
Téléconsultation avant le départ	1 appel

**Pendant le voyage**

Avance de la caution pénale à l'étranger	30 000 €
Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger	8 000 €
Retour anticipé en cas de sinistre au domicile	Billet retour + frais de taxi
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	10 000 €
Secours sur pistes balisées	Frais réels
Retour impossible ( <b>épidémies</b> )	1 000 € max/personne et max 50 000 €/dossier
Envoi de médicaments	Frais d'envoi
Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement	Avance de fonds de 2 300 €
Transmission de messages urgents	
Frais hôteliers suite à retour impossible ( <b>épidémies</b> )	Frais d'hôtel 80 €/personne/Maxi 14 nuits

## ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES

Prise en charge d'un forfait téléphonique local en cas de maladie suite à épidémie	Jusqu'à 80 €
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine ou rapatriement	6 entretiens par événement
Valise de secours	100 € max/personne et 350 € max/famille
Aide ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison par semaine

## GÉNÉRALITÉS

Comme tout contrat d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais également des obligations. Il est régi par le Code des Assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

### A) DEFINITIONS

Au sens du présent contrat, on entend par :

Nous : MUTUAIDE ASSISTANCE - 126 rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand cedex .

Le Souscripteur : ASSUR TRAVEL - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO 99 Rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq

Bénéficiaire/Assuré : Personne physique ou groupe désigné, ci-après, sous le terme « vous », résidant dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM et voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent Contrat.

Définition de l'Assistance aux personnes : L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas d'évènement garanti, lors d'un déplacement garanti.

Déplacements garantis : Les 90 premiers jours de tout déplacement hors du domicile.

Bénéficiaire : Personne physique désignée, ci-après, sous le terme « vous », ayant pris l'option « assistance » à la souscription d'un contrat de voyage auprès d'ASSUR-TRAVEL.

Evénements garantis :

- Maladie, blessure ou décès lors un déplacement garanti,
- Hospitalisation grave et imprévue ou décès d'un membre de votre famille,
- Hospitalisation grave et imprévue ou décès de la personne en charge de la garde de votre enfant handicapé (mineur ou majeur) resté au domicile,
- Hospitalisation grave et imprévue ou décès de votre remplaçant professionnel,
- Inondation, incendie, cambriolages survenus à votre domicile, rendant votre présence indispensable.

Territorialité : Monde entier sauf pays de domicile pour la garantie « FRAIS MEDICAUX ET D'HOSPITALISATION ».

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

Domicile : Votre lieu de résidence principal et habituel dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM. DROM : Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

COM : Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

Espace Economique Européen : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce ; Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein,

Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Etranger : On entend par « Etranger », le monde entier à l'exception de votre pays d'origine et des pays exclus.

Proche du bénéficiaire : Toute personne physique que vous désignez ou un de vos ayants droit, domiciliés dans le même pays que vous.

Membres de la famille : votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos frères, sœurs, un des beaux-parents, un des petits enfants ou un des grands parents, le tuteur légal beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, oncles, tantes, neveux, nièces ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous.

Atteinte corporelle grave : Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Par accident on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.

Par maladie on entend : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

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

Pandémie : Propagation mondiale d'une maladie.

Hospitalisation : Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 48 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle grave.

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

Maladie grave : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

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

Franchise : Somme fixée forfaitairement et restant à votre charge, en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un sinistre. La franchise peut également être exprimée en durée ou en pourcentage.

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

Nous prenons en charge : Nous finançons la prestation.

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

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

#### B) COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème. Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention. Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander au bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le bénéficiaire doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical. MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé. Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes. Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge votre transport, vous devez lui restituer votre billet de retour initialement prévu et non utilisé. MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du bénéficiaire en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

#### C) CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par MUTUAIDE ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord. Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE  
Service Gestion des Sinistres  
126 rue de la Piazza –  
CS 20010 93196 Noisy le Grand cedex

Le bénéficiaire ou le souscripteur doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations

## ASSISTANCE : CE QUE NOUS GARANTISSONS

### A) ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE LORS D'UN VOYAGE

#### RAPATRIEMENT MEDICAL

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous. Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un ou deux accompagnant(s) à vos côtés. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation. La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille. Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

#### RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès. Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille ou de deux personnes bénéficiaires vous accompagnant lors de la survenance de l'événement. Nous prenons en charge le transport de ces personnes par les moyens appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base de billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

#### RAPATRIEMENT DES ENFANTS MINEURS

Vous êtes malade ou blessé et dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec vous. Pour les accompagner lors de leur retour au domicile, nous organisons et prenons en charge le voyage aller / retour pour une personne de votre choix, depuis le pays de votre domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme. L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par une hôtesse mise à disposition par MUTUAIDE ASSISTANCE. Nous organisons et prenons également en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) de cet accompagnateur à concurrence de 80 € TTC par jour et par événement, pendant 2 jours maximum. Les titres de transport des enfants restent à votre charge.

**VISITE D'UN PROCHE** Vous êtes hospitalisé sur le lieu de l'événement et votre rapatriement ne peut être envisagé avant 2 jours. Nous organisons et prenons en charge :

- Le transport aller/retour d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine pour se rendre à votre chevet, et ce, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.
- Les frais d'hébergement de cette personne, à concurrence de 80 € TTC par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant 10 nuits maximum. Les frais de restauration restent à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Prolongation de séjour ».

## REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX (ETRANGER UNIQUEMENT)

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux prescrits par toute autorité médicale à l'étranger, consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'étranger lors d'un déplacement garanti. Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou à une pandémie) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés. Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessous, déduction faite d'une franchise dont le montant est indiqué au tableau des garanties et sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de refus de prise en charge de l'organisme d'assurance. Cette prestation cesse à dater du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer votre rapatriement.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile. Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de :

- 300 000 € TTC maximum par personne pour la zone 1
- 500.000 € TTC maximum par personne pour la zone 2 avec une franchise de 30 € TTC dans tous les cas.

Zone 1 : Moyen-courrier : Europe occidentale : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, San Marin, Suède, Suisse et pays méditerranéens (Tunisie, Maroc, Algérie)

Zone 2 : Long-courrier : Monde entier hors Europe occidentale et Pays méditerranéens. Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence de 300 € TTC maximum par personne, sans application de franchise.

Frais ouvrant droit à prestation : Les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie, les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger, les soins dentaires d'urgence. Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à vous-même ou à toute personne agissant en votre nom dès lors que le bien fondé de la demande est constaté,
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation,
- Vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services,
- Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques,
- La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

### AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (Etranger uniquement)

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

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

Vous devrez communiquer à Mutuaide Assistance l'attestation de refus de prise en charge de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception. Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droit soit une empreinte de votre carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance. A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à Mutuaide Assistance dans les délais de l'attestation de refus de prise en charge de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par Mutuaide Assistance, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous. Pour le cas où nous ferions l'avance des fonds à hauteur des montants exprimés ci-dessus, vous vous engagez à nous reverser les remboursements obtenus des organismes sociaux et de prévoyance dans un délai de 3 mois à

compter du jour de l'avance. **PROLONGATION DE SEJOUR** Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour. Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire pour rester à votre chevet, à concurrence de 80 € TTC par jour, pendant 4 jours maximum. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie. Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».

#### RETOUR ANTICIPE

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison d'un de ces événements survenus dans votre pays de domicile :

- hospitalisation grave et imprévue ou décès d'un membre de votre famille,
- hospitalisation grave et imprévue ou décès de la personne en charge de la garde de votre enfant handicapé (mineur ou majeur) resté au domicile,
- hospitalisation grave et imprévue ou décès de votre remplaçant professionnel,
- inondation, incendie, cambriolages survenus à votre domicile, rendant votre présence indispensable

Nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme. Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge. A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif de lien de parenté certificat de décès, déclaration de sinistre, procès verbal de plainte etc.) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût de la prestation. Pour que cette prestation puisse être mise en œuvre, la désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre voyage, Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez normalement dû engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

#### 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.

#### ENVOI DE PROTHESE A L'ETRANGER

Lors d'un déplacement garanti à l'étranger, une prothèse indispensable à la poursuite de votre voyage, dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, est endommagée ou défectueuse. Sous réserve qu'elle soit introuvable sur place, nous recherchons, organisons et prenons en charge l'acheminement d'une prothèse de remplacement ou des pièces permettant la remise en état de la prothèse, jusqu'au lieu de votre séjour. Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et à la législation nationale de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation.

## ASSISTANCE EN CAS DE DECES

### TRANSPORT ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine de l'assuré. 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, à concurrence de 1 500 € TTC. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

### FORMALITES DECES

Si l'assuré décède alors qu'il se trouvait seul sur son lieu de voyage, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller/retour en avion de ligne en classe tourisme ou en train en 1ère classe de cette personne depuis votre pays d'origine jusqu'au lieu du décès. Nous prenons en charge également les frais d'hébergement (hors frais de restauration) à hauteur de 80 € TTC par nuit, et pendant 2 nuis maximum. Tous les autres frais restent à la charge de la famille du bénéficiaire.

## ASSISTANCE VOYAGE

### INFORMATIONS PRATIQUES

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques ni médicales. MUTUAIDE ASSISTANCE recherche les informations pratiques à caractère documentaire destinées à renseigner le bénéficiaire, notamment dans les domaines suivants :

#### Informations «voyage» :

- Les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments...),
- Les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (passeport, visas...),
- Les conditions de vie locale (température, monnaie, climat, us et coutumes, nourriture...)
- Les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion...) Informations «santé»
- Numéros de téléphone d'urgence,
- Vaccinations, hygiène, prévention, diététique,
- Associations spécialisées,
- Centres de cure,
- Centres hospitaliers, centres de soins, de convalescence,
- Etablissements spécialisés,
- Précautions à prendre en cas de voyage selon les pays visités. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale, de favoriser une auto médication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, nous vous inviterions à consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

## TELECONSULTATION AVANT LE DEPART

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7. Les informations concernent les domaines suivants. Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage. Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie. Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents. Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande. Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

## ASSISTANCE DEFENSE (UNIQUEMENT A L'ETRANGER)

Lors de votre séjour à l'étranger vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération suite à un accident de la circulation dont vous seriez l'auteur.

- Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence de 30.000 € TTC. Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.
- Nous prenons en charge à concurrence de 8.000 € TTC les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays. Cette garantie ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger. Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

## RECHERCHE PRESTATAIRE

Lors de votre déplacement garanti, votre domicile est devenu vulnérable suite à une inondation, un incendie ou un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires. Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et prenons en charge le coût d'une intervention à concurrence de 80 € TTC.

## HEBERGEMENT TEMPORAIRE

Votre domicile est inhabitable à votre retour de voyage, suite à une inondation, un incendie ou un cambriolage. Nous organisons votre hébergement temporaire (hôtel, appartement, gîte, autre) et prenons en charge ces frais à concurrence de 50 € TTC par nuit (y compris le petit-déjeuner) et par personne, pendant 2 nuits maximum.

## TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (Uniquement à l'étranger)

Lors de votre déplacement garanti, vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire. Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la

responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

#### PERTE OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENTS (UNIQUEMENT A L'ETRANGER)

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ont été perdus ou volés. Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence de 2.300 € TTC, contre un chèque de garantie remis à MUTUAIDE ASSISTANCE. Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

#### PAPIERS OFFICIELS (UNIQUEMENT A L'ETRANGER)

Lors d'un déplacement garanti, vos papiers officiels ont été perdus ou volés. Du lundi au samedi, de 9h00 à 18h00 (heures françaises), sauf les dimanches et jours fériés, sur simple appel vers notre service Informations, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...). Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.

#### FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE

Nous prenons en charge, à hauteur de 10.000 € TTC par évènement, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les 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. Les frais de recherche dans le désert sont exclus de nos garanties. La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.

#### SECOURS SUR PISTE

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident sans limitation de montant. Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge. Toutefois, pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'évènement avant la fin du séjour, de la station même.

#### 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

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

## SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINE OU RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels. Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

## 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.

## 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

## LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- Les frais engagés sans notre accord,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile du bénéficiaire,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les conséquences d'actes dolosifs, l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son voyage,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,

- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais en découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant,
- Les hospitalisations prévues,
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les services médicaux ou para médicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les frais de prothèse (optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle),
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine sauf stipulation contraire dans la garantie.

## LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE L'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

- Les épidémies, pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles.
- La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- Les frais de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- Les recherches de personnes dans le désert et les frais s'y rapportant,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- Les frais d'annulation de séjour,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitant, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie.

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

## CADRE JURIDIQUE

Collecte des données L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs : - les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions. Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels

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

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de 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](mailto: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 CS20010 93196 NOISY LE GRAND CEDEX

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

### Subrogation

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assistance figurant au présent, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent contrat.

### Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### Indemnité

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

### Droit et langues applicables

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

### Déclaration des autres assurances

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

### Demande d'information

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

## Assurances multiples

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

## Règlement des litiges

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L114-2 du code des Assurances.

## Réclamations

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 48 82 62 80 ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les prestations d'Assistance.

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :  
MUTUAIDE SERVICE QUALITE CLIENTS 126 rue de la Piazza - CS 2001