



- **MULTIRISQUE INDIVIDUEL : CONTRAT N°10656**
- **MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CARTE BANCAIRE HAUT DE GAMME : CONTRAT N°10657**
- **MULTIRISQUE GROUPE : CONTRAT N°10658**

## CONTACTS

**Pour tout sinistre Assurance :**  
(En cas d'annulation, bagages etc.)



**MERCI DE DECLARER VOTRE SINISTRE SUR LE SITE INTERNET :**  
[sinistre.assurinco.com](http://sinistre.assurinco.com)

**XPLORASSUR**  
8-10 Rue du Pont de TOUNIS  
31 000 TOULOUSE

**Pour tout sinistre Assistance durant votre séjour :**  
(En cas de rapatriement, frais médicaux à l'étranger etc.)



Plateau d'assistance  
7 JOURS / 7 – 24 HEURES / 24

Depuis la France – Tél : 01.55.98.51.91  
Depuis l'étranger – Tél : +33 1.55.98.51.91  
Par mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)

**ATTENTION : PAS DE PRISE EN CHARGE  
SANS APPEL PREALABLE**

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

# SOMMAIRE

DÉLAI DE SOUSCRIPTION.....	8
DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.....	8
PRECISIONS RELATIVES AU CONTRAT MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CB HAUT DE GAMME.....	10
QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ? .....	10
QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ? .....	10
COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ? .....	10
DANS QUEL DELAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ? .....	11
QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?.....	11
QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION DE VOTRE PART ? .....	11
QUELLES SONT LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ? .....	11
COLLECTE DE DONNEES .....	12
PLURALITE D'ASSURANCES.....	13
SUBROGATION.....	13
QUEL EST LE DÉLAI DE PRESCRIPTION ? .....	13
EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON) .....	14
QUELLE EST LA LOI APPLICABLE AU PRESENT CONTRAT ET LES MODALITES DE REGLEMENT EN CAS DE LITIGE ? .....	14
QUELLE EST L'AUTORITE DE CONTROLE DE L'ASSUREUR ?.....	14
ANNULATION .....	14
QUE GARANTISSONS-NOUS ?.....	14
DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ? .....	14
CE QUE NOUS EXCLUONS .....	16
POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ? .....	16
DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ? .....	16
QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? .....	16
BAGAGES.....	17
QUE GARANTISSONS-NOUS ?.....	17
RETARD DE LIVRAISON .....	1
QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ? .....	18
CE QUE NOUS EXCLUONS .....	18
POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ? .....	18
COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ? .....	19
QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? .....	19
QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?.....	19
ASSISTANCE RAPATRIEMENT.....	19
QUE GARANTISSONS-NOUS ?.....	20
QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? .....	25
INTERRUPTION DE SEJOUR .....	25
QUE GARANTISSONS-NOUS ?.....	25
CE QUE NOUS EXCLUONS .....	25
POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ? .....	25
QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? .....	25
RESPONSABILITE CIVILE ET VIE PRIVEE A L'ETRANGER .....	26
LE CONTRAT .....	26
VOS GARANTIES.....	27
NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE.....	30
L'INDEMNISATION.....	31
MENTIONS LEGALES .....	31

**CONTRAT MULTIRISQUE N°10656 (INDIVIDUEL) / N°10658 (GROUPE)**
**TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES**

GARANTIES	MONTANTS MAXIMUM TTC	FRANCHISES
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>		
Maladie grave, accident grave, ou décès		Aucune
Annulation pour périls dénommés	20 000 € / personne 120 000 € / évènement	30 € / personne SAUF pour les motifs de : - Suppression ou modification des congés payés - Mutation professionnelle, Franchise : 25 % des frais d'annulation- Min 100 € / personne
Annulation toutes causes justifiées		10 % du montant des frais d'annulation Min 50 € / personne Max 150 € / dossier
<b>ANNULATION EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE</b>		
Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie		
Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température	20 000 € / personne 120 000 € / évènement	10 % du montant des frais d'annulation
Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19		
<b>BAGAGES</b>		
Perte, vol ou détérioration	800 € / personne 3 000 € / évènement	30 € / dossier
Objets précieux	50 % du montant de la garantie	30 € / dossier
Retard de livraison	150 € / personne	Aucune
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>		
<b>ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>		
Rapatriment ou transport sanitaire (y compris dans le cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie)	Frais réels	Aucune
Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport	Aucune
Retour des enfants de moins de 15 ans	Titre de transport	Aucune
Maladie ou accident d'un de vos enfants mineurs ou handicapés	Titre de transport	Aucune
Présence en cas d'hospitalisation	Titre de transport + Frais d'hôtel 80 € / jour – Max 10 jours	Aucune
Prolongation de séjour à l'hôtel	Frais d'hôtel 80 € / jour - Max 10 jours	Aucune
Frais hôteliers	Frais d'hôtel : 80 € / jour – Max 10 jours	Aucune
Remboursement complémentaire des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie), pharmaceutiques et Avance des frais d'hospitalisation	En France et hors du pays de résidence : 150 000 € / personne 150 000 € / évènement Extension USA, Canada, Asie : 150 000 € / personne 250 000 € / évènement	30 € / personne
Soins dentaires d'urgence	200 € / personne	Aucune
Retour prématuré	Titre de transport	Aucune

ASSISTANCE EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE		
Téléconsultation avant départ	1 appel	Aucune
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	
Retour impossible	Max 1 000 € / personne et Max 50 000 € / groupe – Frais hôteliers : 150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €	
Valise de secours	Max 100 € / personne – Max 350 € / famille	
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine	Aucune
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
ASSISTANCE EN CAS DE DECES		
Rapatriement du corps	Frais réels	Aucune
Frais funéraires nécessaires au transport	2 000 €	
Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré	Titre de transport	
Formalités décès	Titre de transport d'un membre de la famille + Frais d'hôtel 80 € / jour – Max 2 jours	
ASSISTANCE VOYAGE		
Information voyage	Conseil	Aucune
Frais de recherche et de secours (sur pistes balisées et non balisées)	10 000 € / personne 25 000 € / événement	Aucune
Avance de fonds à l'étranger	1 500 € / personne	Aucune
Assistance Juridique à l'étranger <ul style="list-style-type: none"> <li>● Paiement d'honoraires</li> <li>● Avance de la caution pénale</li> </ul>	1 500 € 7 500 €	Aucune
Transmission de messages à l'étranger	Frais réels	Aucune
Assistance vol, perte ou destruction des papiers	Conseil	Aucune
Envoi de médicaments à l'étranger	Frais d'envoi	Aucune
Chauffeur de remplacement	Chauffeur	Aucune
INTERRUPTION DE SEJOUR		
Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis	7 000 € / personne 70 000 € / événement	Aucune
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER		
Dommages corporels, matériels et immatériels <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dont dommages matériels et immatériels consécutifs « Invalidité permanente »</li> </ul>	4 500 000 € / sinistre  750 000 € / sinistre	150 € pour les dommages matériels et immatériels Néant pour le corporel

Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident Action amiable ou judiciaire en cas de litige :	Dans la limite de 41 006 €	
• Dont budget amiable	1047 €	296 € en cas d'action amiable
• Dont budget judiciaire	Par litige : - Expertise judiciaire : 3162 € - Avoués, huissier de justice, frais et honoraires : dans la limite des textes régissant la profession - Frais d'avocat : sur justificatifs - Honoraires d'avocat : dans la limite du barème joint avec les dispositions générales	1195 € en cas d'action judiciaire
Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur	277 €	

**CONTRAT MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CB HAUT DE GAMME N°10657**  
*Uniquement contrat individuel*

**TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES**

GARANTIES	MONTANTS MAXIMUM TTC	FRANCHISES
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>		
Maladie grave, accident grave, ou décès	20 000 € / personne 120 000 € / évènement	Aucune
Annulation toutes causes justifiées		10 % du montant des frais d'annulation Min 50 € / personne Max 150 € / dossier
<b>ANNULATION EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE</b>		
Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie	20 000 € / personne 120 000 € / évènement	10 % du montant des frais d'annulation
Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température		
Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19		
<b>BAGAGES</b>		
Perte, vol ou détérioration	800 € / personne 3 000 € / évènement	30 € / dossier
Objets précieux	50 % du montant de la garantie	30 € / dossier
Retard de livraison	150 € / personne	Aucune
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>		
<b>ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>		
Rapatriement ou transport sanitaire (y compris dans le cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie)	Frais réels	Aucune
Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport	Aucune
Retour des enfants de moins de 15 ans	Titre de transport	Aucune
Maladie ou accident d'un de vos enfants mineurs ou handicapés	Titre de transport	Aucune

Présence en cas d'hospitalisation	Titre de transport + Frais d'hôtel 80 € / jour – Max 10 jours	Aucune
Prolongation de séjour à l'hôtel	Frais d'hôtel 80 € / jour - Max 10 jours	Aucune
Frais hôteliers	Frais d'hôtel : 80 € / jour – Max 10 jours	Aucune
Remboursement complémentaire des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie), pharmaceutiques et Avance des frais d'hospitalisation	En France et hors du pays de résidence : 150 000 € / personne 150 000 € / événement Extension USA, Canada, Asie : 150 000 € / personne 250 000 € / événement	30 € / personne
Soins dentaires d'urgence	200 € / personne	Aucune
Retour prématuré	Titre de transport	Aucune
<b>ASSISTANCE EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE</b>		
Téléconsultation avant départ	1 appel	Aucune
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	
Retour impossible	Max 1 000 € / personne et Max 50 000 € / groupe – Frais hôteliers : 150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €	
Valise de secours	Max 100 € / personne – Max 350 € / famille	
<b>ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE</b>		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine	Aucune
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>		
Rapatriement du corps	Frais réels	Aucune
Frais funéraires nécessaires au transport	2 000 €	
Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré	Titre de transport	
Formalités décès	Titre de transport d'un membre de la famille + Frais d'hôtel 80 € / jour – Max 2 jours	
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>		
Information voyage	Conseil	Aucune
Frais de recherche et de secours (sur pistes balisées et non balisées)	10 000 € / personne 25 000 € / événement	Aucune
Avance de fonds à l'étranger	1 500 € / personne	Aucune
Assistance Juridique à l'étranger ● Paiement d'honoraires ● Avance de la caution pénale	1 500 € 7 500 €	Aucune
Transmission de messages à l'étranger	Frais réels	Aucune
Assistance vol, perte ou destruction des papiers	Conseil	Aucune
Envoi de médicaments à l'étranger	Frais d'envoi	Aucune
Chauffeur de remplacement	Chauffeur	Aucune

INTERRUPTION DE SEJOUR		
Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis	7 000 € / personne 70 000 € / évènement	Aucune
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER		
Dommages corporels, matériels et immatériels	4 500 000 € / sinistre	
● Dont dommages matériels et immatériels consécutifs « Invalidité permanente »	750 000 € / sinistre	150 € pour les dommages matériels et immatériels Néant pour le corporel
Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident Action amiable ou judiciaire en cas de litige :	Dans la limite de 41 006 €	
● Dont budget amiable	1047 €	296 € en cas d'action amiable
● Dont budget judiciaire	Par litige : - Expertise judiciaire : 3162 € - Avoués, huissier de justice, frais et honoraires : dans la limite des textes régissant la profession - Frais d'avocat : sur justificatifs - Honoraires d'avocat : dans la limite du barème joint avec les dispositions générales	1195 € en cas d'action judiciaire

## PRISE D'EFFET ET DUREE

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Annulation : le jour de la souscription au présent contrat	Annulation : le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)
Autres garanties : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Autres garanties : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

Les autres garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un maximum de 90 jours consécutifs à compter de la date de départ en voyage.

### DELAI DE SOUSCRIPTION

Pour que la garantie Annulation soit valide, le présent contrat devra être souscrit simultanément à la réservation du voyage ou avant le commencement du barème de frais d'annulation.

## DISPOSITIONS GENERALES

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

La mention « TOUTES CAUSES » concerne exclusivement la garantie ANNULATION.

## DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

### Accident

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 ou autre.

### Aléa

Evènement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

### Assuré

Les personnes physiques dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme «vous».

Pour la garantie Responsabilité civile : Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer.

## **Assureur**

Pour les garanties autres que la Responsabilité civile, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza CS 20010 93196 Noisy le Grand CEDEX.S.A. au capital de 15 180 660 € entièrement versé. Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086. Pour la garantie Responsabilité civile à l'Étranger, l'Assureur est GROUPEAMA D'OC - 14 rue de Vidailhan - CS 93131 – 31131 BALMA Cedex, Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'Oc – 391 851 557 RCS Toulouse. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudential et de Résolution - 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex.

## **Attentat**

On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

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

## **Bagages**

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

## **Catastrophes naturelles**

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

## **Code des Assurances**

Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d'assurance.

## **Domicile**

On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle.

## **Domicile (Responsabilité civile vie privée)**

Est limitée aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté à titre privé un voyage ou séjour auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage).

## **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis**

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

## **Effets de première nécessité**

Effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

## **Entreprise de transport**

On entend par entreprise de transport, toute société dûment agréée par les autorités publiques pour le transport de passagers.

## **Epidémie**

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

## **Europe**

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

## **Franchise**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

## **Grève**

Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications.

## **Guerre civile**

On entend par guerre civile, l'opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d'Etat, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandées par les autorités locales.

## **Guerre étrangère**

On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un Etat à un autre Etat, ainsi que toute invasion ou état de siège.

## **Maladie grave**

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

## **Maximum par événement**

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

## **Membre 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 beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

## **Objets précieux**

Perles, bijoux, montres, fourrures portés, ainsi que tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs.

## **Pandémie**

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

## **Pollution**

Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières n'étant pas présentes naturellement dans le milieu.

## **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.

## **Résidence habituelle**

On entend par résidence habituelle de l'Assuré, son lieu de résidence fiscale.

## **Sinistre**

Événement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.

## **Souscripteur**

Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance.

## **Subrogation**

La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'Assureur au Souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).

## **Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.

Tout Assuré victime d'un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Assuré (les Assurés sont considérés comme tiers entre eux).

## **PRECISIONS RELATIVES AU CONTRAT MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CB HAUT DE GAMME ?**

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

Seules les cartes bancaires délivrées par une banque française, belge, luxembourgeoise ou suisse sont acceptées.

Notre prise en charge est effective uniquement après instruction de votre demande d'indemnisation par l'assureur de la carte bancaire et dans les limites prévues ci-après.

### **PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE**

Tout paiement effectué avec la carte bancaire :

- par signature d'une facture papier,
- ou par facture TPE (terminal de paiement électronique),
- ou en communiquant le numéro de la carte, dûment enregistré par écrit ou en informatique (Internet ou autre forme de commerce électronique), dûment daté par le prestataire, la compagnie aérienne ou l'agence de voyages.

### **MONTANT POUR LEQUEL NOUS INTERVENONS**

Les garanties accordées au titre de l'adhésion au contrat interviennent en complément des garanties de même nature dont bénéficie l'Adhérent dans le cadre des assurances accordées par la carte bancaire. Cette intervention en complément s'effectue, dans les termes et aux conditions du contrat, selon les modalités suivantes :

- si les assurances accordées par la carte bancaire indemnisent le sinistre, nous remboursons :
  - le montant de la franchise éventuellement prévue par les assurances de la carte bancaire, et,
  - la part des dommages excédant le montant indemnisé par les assurances de la carte bancaire.
- si les assurances accordées par la carte bancaire n'indemnisent pas le sinistre : nous intervenons au premier euro, comme garantie à titre principal, après application de la franchise éventuellement prévue dans le tableau des montants de garanties.

### **PIÈCES JUSTIFICATIVES DU SINISTRE**

Nonobstant les pièces réclamées pour chaque type de sinistre, l'Adhérent devra, dans tous les cas, fournir les éléments suivants :

- Le numéro et le type de la carte bancaire (VISA PREMIER, GOLD MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS GOLD...).
- Si le sinistre a été pris en charge par les assurances de la carte bancaire : la copie de l'avis d'indemnisation (qui doit préciser le montant de la franchise éventuellement appliquée) et du relevé bancaire sur lequel figure le crédit de l'indemnité reçue,
- Si le sinistre n'a pas été pris en charge par les assurances de la carte bancaire : la copie de la lettre de refus motivé de prise en charge.

## **QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?**

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

## **QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?**

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage.

En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 90 jours consécutifs à dater du jour du départ en voyage.

La garantie «ANNULATION» prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).

## **COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?**

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en référé. Chacun des parties prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

## **DANS QUEL DELAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?**

Le règlement intervient dans un délai de 15 jours à partir de l'accord qui intervient entre nous ou de la notification de la décision judiciaire exécutoire.

## **EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES**

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

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

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

## **QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?**

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations d'Assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## **QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION DE VOTRE PART ?**

- Portant sur le risque à garantir  
Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de votre part portant sur le risque à garantir peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif du Contrat.
- Au moment du sinistre  
Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraînera la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

## **QUELLES SONT LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ?**

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE ASSISTANCE en appelant le +33.1.55.98.51.91 ou en écrivant à [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr) pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Assistance Rapatriement
- Assistance en cas de décès
- Assistance voyage

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

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
Service Qualité Clients

**126 rue de la Piazza  
CS 20010 - 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 :

**LA MEDIATION DE L'ASSURANCE**  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

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

- Annulation
- Bagages
- Frais d'interruption de séjour

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

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
Service Assurance  
TSA 20001 – 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 :

**LA MEDIATION DE L'ASSURANCE**  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

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

**GROUPAMA D'OC**  
14, rue de Vidailhan  
CS 93131 - 31131 Balma Cedex

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir la Médiation de l'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

**LA MEDIATION DE L'ASSURANCE**  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

La Médiation de l'Assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

## **COLLECTE DE DONNEES**

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

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (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

ou

par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy Le Grand CEDEX

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

## **PLURALITE D'ASSURANCES**

Conformément aux dispositions de l'Article L 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L 121-1 du Code des assurances.

## **SUBROGATION**

Après vous avoir réglé une indemnité, à l'exception de celle versée au titre de la garantie Accidents de voyage, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des Assurances français.

Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des services que nous avons fournis.

## **QUEL EST LE DÉLAI DE PRESCRIPTION ?**

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Il est rappelé que :

- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.
- En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil). L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## **EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON)**

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

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

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

« Je soussigné M.....demeurant .....renonce à mon contrat N° .....souscrit auprès d'... , conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

## **QUELLE EST LA LOI APPLICABLE AU PRESENT CONTRAT ET LES MODALITES DE REGLEMENT EN CAS DE LITIGE ?**

Le présent contrat est régi exclusivement par la loi française. Tout différend s'y rapportant, à défaut de résolution amiable, sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

## **QUELLE EST L'AUTORITE DE CONTROLE DE L'ASSUREUR ?**

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

### **DÉTAIL DES GARANTIES**

#### **ANNULATION**

<b>PRISE D'EFFET</b>	<b>EXPIRATION DE LA GARANTIE</b>
<b>Le jour de la souscription au présent contrat</b>	<b>Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)</b>

## **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

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

## **DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?**

Nous intervenons dans les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre.

### **1. ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL**

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

#### **MALADIE GRAVE (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), ACCIDENT CORPOREL GRAVE OU DECES constaté avant la souscription de votre voyage :**

- Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (2eme degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- Vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères,
- Votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- La personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

**Nous n'intervenons que si la maladie ou l'accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre.**

### **REFUS D'EMBARQUEMENT**

Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.

(Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

## ABSENCE DE VACCINATION CONTRE LE COVID 19

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

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

## COMPLICATIONS DUES À L'ÉTAT DE GROSSESSE JUSQU'À LA 28ÈME SEMAINE

- qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, la personne ne soit pas enceinte de plus de 6 mois,

ou

- si la nature même du voyage est incompatible avec votre état de grossesse sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au voyage.

**Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

## 2. ANNULATION POUR PERILS DENOMMES

### CONTRE-INDICATION ET SUITE DE VACCINATION

#### LICENCIEMENT ÉCONOMIQUE

- de vous-même,
- de votre conjoint de droit ou de fait,

à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.

### CONVOCATION DEVANT UN TRIBUNAL, UNIQUEMENT DANS LES CAS SUIVANTS :

- juré ou témoin d'Assises,
- désignation en qualité d'expert,

que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.

**CONVOCATION EN VUE D'ADOPTION D'UN ENFANT** 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.

**VOTRE CONVOCATION POUR UNE GREFFE D'ORGANE**, à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.

**CONVOCATION À UN EXAMEN DE RATTRAPAGE** suite à un échec inconnu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat (études supérieures uniquement), sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le voyage.

**DESTRUCTION DES LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVÉS** par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts d'eau, sous réserve que les dits locaux soient détruits à plus de 50 %.

**VOL DANS LES LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVÉS** à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence et que le vol se produise dans les 48 heures précédant le départ.

**DOMMAGES GRAVE À VOTRE VÉHICULE** dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou au rendez-vous fixé par l'organisateur.

**OCTROI D'UN EMPLOI OU D'UN STAGE PAR PÔLE EMPLOI** à condition que la personne soit inscrite comme demandeur d'emploi à Pôle Emploi et que l'emploi ou le stage débute avant ou pendant le voyage. sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

**VOL DES PAPIERS D'IDENTITÉ DE L'ASSURÉ** dans les 48 heures précédant son départ l'empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières, à condition d'en avoir fait la déclaration auprès des autorités de police.

**SUPPRESSION OU MODIFICATION DES DATES DE CONGÉS PAYÉS DU FAIT DE L'EMPLOYEUR** accordées par écrit avant l'inscription au voyage, à l'exclusion des chefs d'entrepreneurs, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

**MUTATION PROFESSIONNELLE** non disciplinaire, imposée par votre hiérarchie et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, **à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle**

**REFUS DE VISA PAR LES AUTORITÉS DU PAYS** sous réserve qu'aucune demande n'ait été refusée antérieurement par ces autorités pour ce même pays, 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. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé.

## **ANNULATION D'UNE DES PERSONNES VOUS ACCOMPAGNANT**

Du fait de votre annulation, nous prenons également en charge le remboursement des frais d'annulation des personnes inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. **Notre remboursement se limite à la prise en charge de 8 personnes maximum pour un même événement.**

Si la ou les personne(s) désire(nt) effectuer le voyage seul(es), il est tenu compte des frais supplémentaires liés à votre annulation, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû s'ils avaient annulé en même temps que vous.

## **TOUTES CAUSES JUSTIFIEES**

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

## **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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 figurant « **EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES** »

Nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

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

## **POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

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

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

### **1. Motif médical**

Deux étapes

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

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

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

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

Si vous avez souscrit à la « **Multirisque Complémentaire Carte Bancaire Haut de Gamme** » vous devez en premier lieu faire une déclaration de sinistre, dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, **auprès de l'assureur de la carte bancaire** dont vous êtes titulaire préalablement à toute déclaration engageant le présent contrat.

En cas de maladie ou d'accident, vous devez nous adresser :

- Le questionnaire médical joint à l'accusé de réception de votre déclaration de sinistre, dûment complété par une autorité médicale et reprenant en particulier la nature de la pathologie, la date de la contre-indication à voyager, le traitement et les examens médicaux éventuellement prescrits. **Des éléments complémentaires pourront être réclamés par le médecin conseil si le questionnaire médical n'est pas suffisamment complété pour lui permettre de statuer.**
- Un certificat médical indiquant la date de contre-indication à voyager.
- En cas d'accident, vous devez de plus nous préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

Les documents médicaux devront nous être transmis au moyen de l'enveloppe pré-imprimée au nom du médecin conseil et que nous vous adressons dès réception de votre déclaration de sinistre.

**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 perdriez vos droits à garantie.**

En cas de décès :

Vous devez nous transmettre le certificat de décès et la fiche d'état civil ou la copie du livret de famille permettant de justifier du lien de parenté.

Pour les motifs d'annulation non médicaux :

Vous devez nous fournir tout justificatif permettant de prouver le caractère aléatoire et non intentionnel du motif d'annulation.

Dans tous les cas vous devrez communiquer à XPLORASSUR les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

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

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

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

## BAGAGES

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Dès la remise ou l'enregistrement de vos bagages par le transporteur ou dès la remise des clés pour une location	Au moment de la restitution définitive des bagages par le transporteur au retour ou à la restitution des clés pour une location

Si vous avez souscrit à la « **Multirisque Complémentaire Carte Bancaire Haut de Gamme** » vous devez **en premier lieu** faire une déclaration de sinistre, dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, **auprès de l'assureur de la carte bancaire** dont vous êtes titulaire préalablement à toute déclaration engageant le présent contrat.

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons à concurrence maximum du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos bagages, objets personnels, et objets précieux 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.

### RETARD DE LIVRAISON

Dans le cas où vos bagages ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les effets de première nécessité achetés dans le but de pallier à l'absence de vos bagages sur votre lieu de séjour, à concurrence maximum du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Si vous n'êtes pas en mesure de présenter les justificatifs d'achats, une somme forfaitaire prévue au tableau des montants de garantie vous sera allouée. La garantie expire dès que votre bagage vous a été remis.

**Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garantie BAGAGES.**

## **QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?**

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, ordinateurs portatifs, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

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

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos bagages et objets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard ou ils sont portés sur vous. 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. Les objets précieux ne sont pas garantis.

Les objets précieux sont garantis UNIQUEMENT contre le vol caractérisé et à condition d'être portés sur vous, emportés avec vous dans un bagage non confié à un transporteur, ou laissés dans une chambre d'hôtel ou un appartement fermé à clé dans un coffre-fort. **La garantie est acquise uniquement dans le pays de séjour.**

## **CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Outre les exclusions figurant « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES »**

**Nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :**

- **le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,**
- **le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routière, etc.),**
- **l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,**
- **le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, 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,**
- **le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,**
- **le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routière, 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, vélos, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les mobiles téléphoniques, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.**

## **POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie. Une franchise par dossier est indiquée au tableau des montants de garanties.

## **COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?**

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 ?**

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLOASSUR dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

### **En cas de vol ou de perte :**

- Déposer plainte dans les meilleurs délais auprès d'une autorité compétente du pays d'origine la plus proche du lieu du délit (police, gendarmerie, commissaire de bord,...), et nous faire parvenir le dépôt de plainte précisant les circonstances du vol ;
- Inventaire détaillé et chiffré des objets volés ;
- Facture d'achat d'origine, datée et numérotée et comportant le mode de règlement des objets volés ;
- En cas de vol ou perte d'un bagage confié à un transporteur, nous transmettre le constat d'irrégularité établi par la compagnie aérienne ;
- La copie de votre titre de transport et le talon de votre carte d'embarquement.

### **En cas de dommages :**

- Le constat de dommages établi par le représentant qualifié du transporteur ou de l'hôtelier,
- La copie de votre titre de transport et le talon de votre carte d'embarquement,
- Le devis de réparation ou l'attestation de non-réparabilité.

**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 vous n'êtes pas en mesure de nous transmettre les justificatifs d'achat souhaités, nous vous indemniserons sur la base de la valeur forfaitaire prévue au tableau des montants de garantie.**

**Si sciemment, comme justification, vous employez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à intenter à votre encontre.**

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

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

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession 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.

## **ASSISTANCE RAPATRIEMENT**

<b>PRISE D'EFFET</b>	<b>EXPIRATION DE LA GARANTIE</b>
<b>Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur</b>	<b>Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)</b>

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en oeuvre, conformément aux dispositions générales et particulières de votre contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique ou réception d'une télécopie ou d'un courrier électronique (mail).

Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement au médecin conseil de Mutuaide Assistance, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille de l'Assuré. Seul l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

**En aucun cas, Mutuaide Assistance ne se substitue aux organismes locaux de secours d'urgence.**

## **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

### **ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE**

#### **RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE**

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

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.

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

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

#### **ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE**

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

Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée vous accompagnant lors de la survenance de l'événement, en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique

#### **RETOUR DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS**

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 15 ans vous accompagnant, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.

#### **PRESENCE EN CAS D'HOSPITALISATION**

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 7 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

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

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

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Accompagnement lors du rapatriement ou transport sanitaire ».**

#### **PROLONGATION DE SEJOUR A L'HOTEL**

Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire mais qu'il ne vous permet pas d'entreprendre votre retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat, et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Dès que votre état de santé le permet, nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et éventuellement ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

#### **FRAIS HOTELIERS**

Nous remboursons à une personne vous accompagnant et assurée au titre du présent contrat, ses frais hôteliers dans la limite de la somme indiquée au tableau des montants de garanties, dans les cas suivants :

- Vous êtes hospitalisé dans une ville différente de celle prévue sur votre bulletin d'inscription,
- Vous décédez et un de vos accompagnants souhaite rester auprès du corps le temps d'effectuer les démarches administratives.

#### **REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX, PHARMACEUTIQUES ET D'HOSPITALISATION EN FRANCE ET EN DEHORS DU PAYS DE RESIDENCE DE L'ASSURE**

Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**RETOUR PREMATURE**

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille Bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Nous intervenons en cas de :

- Maladie grave (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie), accident grave entraînant une hospitalisation ou décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit,
- Dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

## **GARANTIES ASSISTANCE SPECIFIQUES EN CAS DE MALADIE LIEE A UNE EPIDEMIE OU PANDEMIE**

### **TELECONSULTATION**

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

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

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

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

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

### **FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE**

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

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

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

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

### **RETOUR IMPOSSIBLE**

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

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 retour au domicile, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

### **PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL**

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

### **VALISE DE SECOURS**

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

## **ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE**

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

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

### **AIDE MENAGERE**

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

### **LIVRAISON DE COURSES MENAGERES**

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

### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A RAPATRIEMENT**

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

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

## ASSISTANCE EN CAS DE DECES

### TRANSPORT DU CORPS

Vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays de résidence.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

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

### FRAIS DE CEREMONIES

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller/retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, ainsi que des frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

**Tous les autres frais restent à la charge de la famille du défunt.**

## ASSISTANCE VOYAGE

### INFORMATIONS PRATIQUES

Le service est disponible et mobilisable 24H/24 et 7J/7. Les prestations de renseignement et d'information sont exclusivement fournies du lundi au samedi entre 8H00 et 19H00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant, quels que soient le jour et l'heure de l'appel, nous accueillons et notons votre demande.

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.

Nous recherchons les informations pratiques à caractère documentaire, 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 costumes, nourriture...)
- Les conditions de voyage (possibilité de transport, horaires d'avion...)

Nous nous engageons à apporter toute diligence afin de répondre à toute demande qui entre dans le cadre défini dans le présent contrat et dans les limites qu'il détermine.

Les renseignements seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra être adressée. Selon les cas, nous pourrions orienter le bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

**Nous ne pouvons cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches entreprises par le bénéficiaire à partir des renseignements ou informations que nous lui aurons communiqués.**

**Le service ne donne pas de consultation par téléphone et ne se substitue jamais aux professionnels de santé.**

**Sont exclues toute prise en charge de frais, rémunération de services ou de prestations, de même que toute avance de fonds.**

### FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS

Nous prenons en charge à concurrence maximum du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne, ainsi que les frais primaires de premiers secours.

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

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

### AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER

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

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

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

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

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

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

## VOUS AVEZ BESOIN D'UNE ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ETRANGER

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

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

- Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement.

Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle doit nous être aussitôt restituée.

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

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

## TRANSMISSION DE MESSAGES A L'ETRANGER

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.

## ASSISTANCE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DES PAPIERS

Lors d'un déplacement garanti, vos papiers officiels ont été perdus ou volés.

Si des doubles ou duplicata de vos papiers officiels peuvent vous être envoyés sur votre lieu de séjour depuis votre pays de domicile, par une personne de votre choix, nous pouvons rembourser les frais d'envoi de ces documents, sur présentation des justificatifs originaux des frais d'envoi et justificatifs de perte ou vol de ces papiers.

## ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes privé de médicaments indispensables à votre santé, à la suite d'une perte ou d'un vol. Nous prenons en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de votre part les coordonnées de votre médecin traitant).

Nous prenons en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises.

**Les frais de douane ainsi que le coût d'achat des médicaments restent à votre charge.**

## CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

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

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

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

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

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants :

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

**Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à votre charge.**

## CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions « Exclusions communes », ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- Les hospitalisations prévues.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Si vous avez souscrit à la « Multirisque Complémentaire Carte Bancaire Haut de Gamme » vous devez en premier lieu contacter l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire, préalablement à toute déclaration engageant le présent contrat.

Pour toute demande d'assistance, vous devez contacter Mutuaide Assistance, 24 heures sur 24 – 7 jours sur 7 :

**Par téléphone au :** 01.55.98.51.91 (+33 1. 55.98 51.91 si vous êtes à l'étranger)

**Par mail :** voyage@mutuaide.fr

**Et obtenir notre accord préalable avant d'engager toute dépense, y compris les frais médicaux.**

Pour toute demande de remboursement vous devez nous adresser la déclaration de sinistre dûment remplie accompagnée des justificatifs relatifs à votre demande de remboursement.

Lorsque nous avons organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez nous restituer les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant la propriété de Mutuaide Assistance.

### INTERRUPTION DE SEJOUR

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

*Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de MUTUAIDE au titre des garanties d'assistance.*

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

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

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

**Si vous interrompez votre séjour sans faire appel à Mutuaide Assistance ou une autre compagnie d'assistance, aucune indemnisation ne sera due.**

## CE QUE NOUS EXCLUONS

Outres les « Exclusions communes »

Nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- Les demandes de remboursement de la billetterie de transport,
- Les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place),
- Les interruptions de séjour dont l'événement générateur était connu avant le départ du voyage.

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des prestations non effectuées et non remboursables avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Si vous avez souscrit à la « Multirisque Complémentaire Carte Bancaire Haut de Gamme » vous devez en premier lieu faire une déclaration de sinistre, dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire préalablement à toute déclaration engageant le présent contrat.

1/ Vous devez contacter MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance de votre sinistre.

2/ Vous devez déclarer votre sinistre auprès de XPORASSUR dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre indiquer la pratique de l'activité prévue où dans les 5 jours où vous avez eu connaissance du sinistre.

- **En cas de maladie ou d'accident, vous devez nous adresser** un certificat médical indiquant précisément la nature de la pathologie et la date de contre-indication à pratiquer l'activité,
- **En cas d'accident, vous devez de plus nous préciser** les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

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 perdriez vos droits à garantie.

Dans tous les cas vous devez également nous faire parvenir :

- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- La facture originale de frais non remboursables établie par le prestataire,

- La facture d'inscription à l'activité établie par le prestataire.

## RESPONSABILITE CIVILE ET VIE PRIVEE A L'ETRANGER

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
A l'arrivée à destination	Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

La garantie « Responsabilité civile vie privée » est limitée aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté à titre privé un voyage ou séjour auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage).

Ces garanties sont accordées dans les conditions et limites ci-après.

### **LE CONTRAT**

#### **LES INTERVENANTS AU CONTRAT**

##### **Nous**

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit le contrat GROUPAMA D'OC 14 Rue Vidailhan - CS 93131 - 31 131 BALMA

##### **Assuré**

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :

- De billets de transport,
- D'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour « tout compris », ...),
- Et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs.

#### **LES TERMES D'ASSURANCE**

##### **Accident**

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

##### **Autrui**

Toute personne, physique ou morale, autre que l'assuré ou le souscripteur

##### **Ayant droit**

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

##### **Domage corporel**

Toute atteinte corporelle (blessures, décès) subie par une personne

##### **Domage immatériel**

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice.

##### **Domage matériel**

Toute détérioration ou disparition d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique ;

##### **Etat d'imprégnation alcoolique**

Taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux articles L 234-1 et R 234-1 du Code de route ou par les textes équivalents des législations à l'étranger.

##### **Franchise**

La part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

##### **Responsabilité civile délictuelle et quasi délictuelle**

Obligation de prendre en charge les conséquences des dommages causés à autrui du fait de l'assuré ou du fait des personnes dont il est responsable ou du fait des choses dont il a la garde.

##### **Seuil d'intervention**

Pour les garanties Défense Pénale et Recours suite à accident : Montant des intérêts en jeu au-dessus duquel nous intervenons. En demande comme en défense, nous intervenons sur le plan amiable et/ou sur le plan judiciaire lorsque le montant en principal des intérêts en jeu est au moins égal au seuil d'intervention fixé au tableau des montants de garantie et franchise.

Ce seuil ne s'applique pas en matière de défense pénale.

##### **Sinistre**

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties prévues au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement, constituent un seul sinistre.

Constitue un sinistre responsabilité, tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

Cette définition ne concerne pas les garanties Défense pénale et recours suite à accident.

##### **Subrogation**

Lorsque nous vous avons indemnisé, suite à un sinistre, nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages, pour obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées.

##### **Tiers**

Toute personne autre que l'assuré.

## TERRITORIALITE

La garantie Responsabilité civile est étendue au monde entier pour des séjours d'une durée inférieure ou égale à 12 mois, sachant que la durée du séjour correspond à celle autorisée par la législation du pays concerné.

Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage, dans les limites de la garantie Responsabilité civile vie privée prévues au contrat.

## LIMITES DE GARANTIES

Les limites de vos garanties sont indiquées au tableau des montants de garantie et des franchises et dans votre bulletin d'adhésion.

## EXCLUSIONS GENERALES DE VOTRE CONTRAT

Vous avez décidé de l'étendue de votre protection en choisissant les garanties qui correspondent le mieux à vos besoins.

Toutefois, quelles que soient les garanties choisies, nous n'assurons jamais :

- Les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable) ;
- Les conséquences de la guerre ;
- Les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériau contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;
- Les dommages ainsi que leur aggravation causée par :
  - Des armes et ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - Tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages ou l'aggravation des dommages :
    - frappent directement une installation nucléaire,
    - engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'une installation nucléaire,
    - trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou services concernant une installation nucléaire, sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat,
  - Toute source de rayonnements ionisants utilisée ou des tinées à être utilisée hors d'une installation nucléaire et dont l'assuré, ou toute personne dont il répond, à la propriété, la garde ou l'usage ou dont il peut être tenu pour responsable du fait de sa conception, de sa fabrication ou de son conditionnement, sauf s'ils résultent d'attentats ou actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat.

Toutefois, ce dernier alinéa ne s'applique pas aux dommages ou aggravation de dommages causés par des sources de rayonnements ionisants utilisées ou destinées à être utilisées en France, hors d'une installation nucléaire, à des fins industrielles ou commerciales, lorsque l'activité nucléaire :

- Met en œuvre des substances radioactives n'entraînant pas un régime d'autorisation dans le cadre de la nomenclature des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (article R 511-9 du Code de l'environnement),
- Ne relève pas non plus d'un régime d'autorisation au titre de la réglementation relative à la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (article R 1333-23 du Code de la santé publique) ;
- Le paiement des amendes ;
- Les conséquences de la participation de l'assuré à un pari ;
- Le transport d'explosif.

A ces exclusions générales, s'ajoutent des exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties.

## VOS GARANTIES

### LES DOMMAGES QUE VOUS CAUSEZ AUX AUTRES : RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

Nous entendons par assuré :

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contractée une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :

- De billets de transport,
- D'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour « tout compris », ...),
- Et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs.

### NOUS GARANTISSONS

Les conséquences financières de la responsabilité civile délictuelle ou quasi-délictuelle que l'assuré peut encourir au cours de sa vie privée, en raison des dommages :

- Corporels,
- Matériels,
- Immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à autrui et résultant :
  - D'un accident,
  - D'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, d'un dégât des eaux, survenant en dehors des bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire

ou occupant ;

## LES CONSEQUENCES FINANCIERES DE LA RESPONSABILITE CIVILE DE L'ASSURE

● Pour les dommages causés par ses enfants mineurs ou toute autre personne dont l'assuré serait reconnu civilement responsable :

- Qui conduisent à son insu, éventuellement sans permis, un véhicule terrestre à moteur dont l'assuré n'est pas propriétaire.

Cette garantie ne s'applique qu'à défaut d'intervention du contrat garantissant le véhicule ;

- Qui conduisent un jouet autoporté dont la vitesse n'excède pas 6 kms/heure ;

● Pour les dommages causés par les enfants mineurs dont l'assuré a la garde à titre gratuit, étant précisé que la responsabilité personnelle de ces mineurs n'est pas garantie ;

● Pour tout vol commis au préjudice d'autrui par une personne dont l'assuré est responsable. Toutefois cette extension n'est acquise que si une plainte a été déposée ;

● Pour les dommages causés par les animaux domestiques lui appartenant.

## NOUS NE GARANTISSONS PAS

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

● La participation à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes (sauf cas de légitime défense) ;

● La pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais ;

● La pratique d'un sport, lorsque la responsabilité de l'assuré est garantie par un contrat d'assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle ;

● La rupture de barrages et de digues ;

● La fabrication d'explosifs de toute nature ;

● Soutien scolaire et baby-sitting exercés dans le cadre d'une association ou d'un organisme spécialisé ;

● Les dommages causés par :

- Tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance, sous réserve des dispositions "responsabilité civile à la suite d'une vente", "conduite à l'insu par un enfant mineur" et "conduite d'un jouet autoporté",

- Tout appareil de navigation aérienne,

- Tout voilier (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'assuré a la propriété, la garde ou la conduite ;

- Les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;

● Les dommages subis par :

- Tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance ;

- Tout appareil de navigation aérienne,

- Tout voilier (y compris les planches à voile et les embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'assuré a la propriété, la garde ou la conduite ;

- Les biens, produits ou animaux vendus ;

- Les jouets autoportés ;

● Les dommages matériels et immatériels subis par l'assuré, ainsi que les dommages subis par les biens, objets ou animaux, dont l'assuré a la propriété, la garde ou l'usage, sous réserve des dispositions "dommages subis par les biens meubles, à usage domestique, pris en location" ;

● Les dommages immatériels non consécutifs résultant :

- De l'exploitation abusive d'une licence ou d'un brevet,

- D'atteinte au droit de propriété industrielle, à la propriété littéraire et artistique.

- Aux Etats Unis D'Amérique et au Canada : les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages).

Il est précisé que pour tous sinistres intervenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties indiquées au contrat et soumis à l'application de la franchise.

## Dispositions applicables en cas d'action mettant en cause la responsabilité de l'assuré

En cas d'action judiciaire mettant en cause une personne dont la responsabilité est assurée au titre du présent contrat et dans les limites de celui-ci :

Devant les juridictions civiles ou administratives :

● Dès lors que le procès concerne la mise en jeu d'une garantie Responsabilité civile du présent contrat,

ou

● Lorsque, dans un procès intenté par l'assuré, est présentée une demande reconventionnelle pour des faits et des dommages pouvant mettre en jeu l'une de ces garanties, nous assumons la défense de l'assuré, dirigeons le procès et avons le libre exercice des voies de recours ;

Devant les juridictions pénales, lorsque des intérêts civils concernant une garantie Responsabilité civile sont en jeu et que la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, nous avons la faculté de diriger la défense de l'assuré ou de nous y associer et, au nom de l'assuré civilement responsable, d'exercer les voies de recours.

Toutefois, nous ne pouvons exercer les voies de recours qu'avec l'accord de l'assuré, s'il a été cité comme prévenu, exception faite du pourvoi en Cassation lorsqu'il est limité aux intérêts civils.

Nous pouvons par contre exercer les voies de recours sans l'accord de l'assuré, en cas de citation pour homicide ou blessure involontaire et si nous sommes intervenus au procès.

Nous seuls avons le droit de transiger avec les personnes lésées ou leurs ayants droit. L'assuré nous donne tous pouvoirs à cet effet.

**Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant sans notre accord ne nous sera opposable.**

Cependant, n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité l'aveu d'un fait matériel ou le seul fait d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir légal ou moral d'accomplir.

Lorsqu'une transaction est intervenue, celle-ci peut être contestée devant le juge par celui pour le compte de qui elle a été faite, sans que soit remis en cause le montant des sommes allouées à la victime ou à ses ayants droit.

## **ETENDUE DE LA GARANTIE DANS LE TEMPS**

La garantie est déclenchée par le fait dommageable, elle couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

## **LA DEFENSE DE VOS INTERETS**

Dispositions communes aux garanties Défense pénale et recours suite à accident

## **NOUS ENTENDONS PAR ASSURE**

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :

- De billets de transport
- D'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour «tout compris», ...)
- Et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

## **OBJET DE LA GARANTIE**

En cas de litige opposant l'assuré à un tiers, notre prestation peut consister en une consultation juridique, une assistance amiable, à la prise en charge des frais et honoraires exposés dans le cadre de procédures judiciaires, à concurrence des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

En prévention de tout litige, l'assuré bénéficie d'un service d'informations juridiques par téléphone. Une équipe de juristes spécialisés répond à toute demande d'ordre juridique.

## **SUR UN PLAN AMIABLE**

### **La consultation juridique**

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'assuré nous communique, nous lui exposons soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables à son cas et nous lui donnons un avis et/ou un conseil sur la conduite à tenir.

### **L'assistance amiable**

Après étude complète de la situation de l'assuré, nous intervenons directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à ses intérêts.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur est nécessaire (notamment lorsque l'adversaire de l'assuré est lui-même représenté par un avocat), nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans la limite du budget amiable indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

L'assuré nous donne mandat pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

## **SUR UN PLAN JUDICIAIRE**

Lorsque le litige est ou doit être porté devant une commission ou une juridiction, nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans le cadre de la procédure, dans la limite du budget judiciaire indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

### **Formalités à accomplir en cas de litige**

L'assuré doit adresser par écrit toute déclaration de sinistre à XPLORASSUR Sauf cas fortuit ou force majeure, tout sinistre susceptible de relever de la présente garantie, doit être déclaré dans un délai de 30 jour ouvré, à compter du moment où l'assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de garantie s'il est établi que ce retard nous cause un préjudice.

Dans le cadre de toute déclaration, l'assuré doit mentionner les références de son contrat et nous communiquer tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou actes de procédure réalisés avant la déclaration, sauf si l'assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

## **Arbitrage**

En cas de désaccord entre l'assuré et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré :

- L'assuré a la faculté de désigner librement une tierce personne sous réserve :
  - Que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
  - De nous informer de cette désignation.

Nous prenons en charge les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garantie et des franchises ;

- Conformément à l'article L 127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec nous ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et qu'il obtient une solution plus favorable que celle que nous lui proposons ou que celle proposée par l'arbitre, nous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

## Choix de l'avocat et conduite du proces

L'assuré dispose du libre choix de l'avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, représenter ou servir ses intérêts dans les circonstances prévues à l'article L 127-1 du Code des assurances.

Si l'assuré ne connaît aucun défenseur, nous pouvons en mettre un à sa disposition, sous réserve d'obtenir une demande écrite de sa part. Avec son défenseur, l'assuré est maître de la procédure.

Le libre choix de l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

Il est précisé que les frais et honoraires de l'avocat choisi par l'assuré sont garantis dans la limite des montants prévus au tableau des montants de garantie et des franchises et du barème qui y est annexé.

## Gestion des sinistres

Afin de vous garantir la meilleure qualité des prestations, la gestion de vos sinistres de protection juridique est effectuée par un service distinct de ceux qui gèrent les autres branches d'assurance.

L'adresse de ce service vous sera indiquée par votre conseiller XPLORASSUR lors de la première demande de mise en jeu de la garantie.

## Ne sont jamais pris en charge

- Les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son Ordre ;
- Les frais et honoraires de l'avocat postulant ;
- Les condamnations, les amendes notamment pénales, les frais et dépens exposés par la partie adverse :
  - Que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'assuré s'il est condamné,
  - Ou ceux que l'assuré a accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, en cours ou en fin de procédure judiciaire ;
- Les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile ;
- Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'assuré ou connaître la valeur de son patrimoine ;
- Les honoraires complémentaires qui peuvent être réclamés en fonction du résultat obtenu ou du service rendu.

## Exclusions communes

Outre les exclusions générales de votre contrat, la garantie ne pourra jamais être accordée pour les litiges :

- Opposant l'assuré :
  - À nous-mêmes, quel que soit le contrat concerné,
  - Ou à toute autre personne définie comme assuré par le présent contrat,
  - À l'administration douanière,
- À l'administration fiscale (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- Résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie et que l'assuré ne pouvait ignorer ;
- Fondés sur le non-paiement par l'assuré débiteur de sommes dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables ;
- Liés à l'appartenance à un parti politique ou à un syndicat à caractère professionnel ;
- Relatifs au droit des personnes et de la famille ;
- Relatifs aux successions (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- Relatifs au droit du travail (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- Se rapportant à la vie professionnelle de l'assuré ;
- Relatifs à la participation de l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, acte de terrorisme, sabotage, malveillance, vandalisme, rixes (sauf cas de légitime défense) ;
- Consécutifs à un accident provenant de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais ;
- Résultant de travaux de nature immobilière tels que construction, restauration ou réhabilitation, intérieure ou extérieure, nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire.

## LA DEFENSE DE VOS INTERETS/ Défense pénale et recours suite à accident

### NOUS GARANTISSONS

La prise en charge, dans la limite du montant de la garantie figurant au tableau des montants de garantie et des franchises, des frais liés à l'exercice de toute intervention amiable ou judiciaire devant toute juridiction, en vue :

- de défendre l'assuré s'il fait l'objet d'une action pénale par suite d'un événement garanti par le contrat,
- d'obtenir l'indemnisation du préjudice subi par l'assuré, au cours de sa vie privée, à la suite de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, lors d'un accident engageant la responsabilité d'une personne n'ayant pas la qualité d'assuré.

## NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

### LES FORMALITES ET DELAIS A RESPECTER-

En cas de sinistre, vous devez en aviser XPLORASSUR 8-10 rue du pont de Tounis TOULOUSE

Nous indiquer :

- La nature du sinistre,
- Les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
- Les causes ou conséquences connues ou présumées,
- La nature et le montant approximatif des dommages,
- Le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins ;
- Nous transmettre dans un délai de 20 jours (sauf cas de force majeure), un état estimatif, certifié sincère et signé, des objets assurés, détériorés ou volés
- Nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés tant à vous qu'à vos préposés, concernant le sinistre.

## **NON-RESPECT DU DELAI DE DECLARATION**

En cas de non-respect du délai de déclaration du sinistre et dans la mesure où nous pouvons établir qu'il en résulte un préjudice pour nous, vous perdez pour le sinistre concerné le bénéfice des garanties de votre contrat, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

## **NON-RESPECT DES FORMALITES ET DELAI DE TRANSMISSION DES PIECES**

Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.

## **FAUSSES DECLARATIONS**

En cas de fausses déclarations faites sciemment sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.

## **ASSURANCES MULTIPLES**

En cas de sinistre garanti par plusieurs assurances, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite.

Vous devez, dans ce cas, nous déclarer le nom des assureurs concernés et le montant des sommes assurées chez eux.

Toutefois, les garanties de votre contrat ne produisent leurs effets que dans les limites fixées au tableau des montants de garantie et des franchises et dans vos conditions personnelles.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dans l'intention de nous tromper, nous pouvons invoquer la nullité du contrat et demander des dommages et intérêts.

## **L'INDEMNISATION**

Les garanties sont accordées dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

## **RESPONSABILITE CIVILE**

Nous procédons pour votre compte au versement des indemnités dues au tiers.

## **MODALITES D'APPLICATION DES MONTANTS DE GARANTIE**

### **DETERMINATION DES SOMMES ASSUREES**

La garantie est accordée soit par sinistre, soit par année d'assurance quel que soit le nombre de sinistres, à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées au tableau des montants de garantie et des franchises.

Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par la Compagnie et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

### **DISPOSITIONS RELATIVES AUX GARANTIES FIXEES PAR SINISTRE**

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.

Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).

Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

### **DISPOSITIONS RELATIVES AUX GARANTIES FIXEES PAR ANNEES D'ASSURANCE**

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par année d'assurance, elle s'exerce pour l'ensemble des faits dommageables survenus au cours d'une même année d'assurance, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

Lorsqu'un même fait dommageable (ou ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) donne lieu à un ou plusieurs dommages pour lesquels une ou plusieurs réclamations sont formulées, elles sont rattachées à l'année d'assurance de la survenance du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) et constituent un seul et même sinistre.

Le montant fixé par année d'assurance est donc réduit automatiquement quels que soient le nombre, la nature et l'origine des sinistres, des indemnités réglées ou dues au titre d'une même année d'assurance jusqu'à épuisement de ce montant.

Le montant fixé par année d'assurance constitue la limite absolue des engagements de l'assureur.

### **DEFENSE PENALE ET RECOURS SUITE A ACCIDENT**

En plus des démarches que nous effectuons, l'indemnité comprend le paiement des frais et honoraires nécessités par la défense de vos intérêts (experts, avocats...).

## **MENTIONS LEGALES**

L'Assuré certifie que les réponses ayant permis d'établir le contrat sont exactes.

L'attention de l'assuré est attirée sur le fait que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de sa part entraîne la nullité du contrat (art.

L113.8 du code des assurances), toute omission ou déclaration inexacte l'expose à supporter la charge d'une partie des indemnités (art. L113.9 du code des assurances).

### **Protection des données personnelles**

Les données personnelles concernant l'entité assurée (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution du contrat, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, à la lutte contre la fraude, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

Elles sont destinées à son conseiller et aux services de l'Assureur de chacune de ses garanties (Assurance, Banque et services) selon finalités et dispositions prévues aux conditions générales ou notice d'information de son contrat.

Ces informations sont conservées, au maximum, le temps de la relation contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à vos informations en vous adressant par courrier à votre Assureur (voir adresse portée au présent document) ou par le biais de notre site internet [www.groupama.fr](http://www.groupama.fr)

Conformément à la réglementation, nous vous informons que vous pouvez refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, en vous inscrivant, gratuitement, sur la liste d'opposition nationale au démarchage téléphonique (Bloctel) ; toutefois, cette inscription ne fait pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques dans le cadre de nos relations contractuelles.

En cas de réclamation (désaccord, mécontentement) relative à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou au siège de votre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Si la réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être adressée au service « réclamations » de notre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. Celle-ci sera traitée dans les deux mois au plus. Si tel n'est pas le cas, vous en serez informé. En dernier lieu, vous pouvez recourir à la Médiation de l'assurance dont les coordonnées sont disponibles sur le site [groupama.fr](http://groupama.fr) ou auprès de votre interlocuteur habituel. Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

### **ASSURINCO Assurance Voyage**

exerçant sous la marque commerciale XPLORASSUR – Filiale du Groupe Finaxy – SAS de courtage en assurances au capital de 1 187 070 €  
siège social 8-10, rue du Pont de Tounis, 31000 TOULOUSE - RCS TOULOUSE 839 898 673

N° ORIAS : 18007806 – [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes au Code des Assurances  
Sous le contrôle de l'ACPR, 4 place de Budapest – 75436 PARIS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) –

ASSURINCO Assurance Voyage exerce son activité en application des dispositions de l'article L521-2 II b du Code des Assurances – Service réclamation : [reclamation@xplorassur.com](mailto:reclamation@xplorassur.com) - Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA, TSA 50110 Paris cedex 9 ou [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)