MULTIRISQUE CONFORT

Contrat Voyage Individuel n°6325

POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE
MERCI DE DECLARER VOTRE SINISTRE SUR LE SITE INTERNET

sinistre.assurinco.com
Vous pouvez aussi consulter et mettre à jour votre dossier Assurance

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
Tél : 05 34 45 31 51
Aucune déclaration de sinistre ne sera prise en charge par téléphone

EN CAS DE BESOIN D'ASSISTANCE PENDANT VOTRE VOYAGE

Plateau d'assistance
7j/7 24h / 24

Depuis la France Tél : 01 45 16 43 95
Depuis l'étranger Tél : +33 1 45 16 43 95

Vous devez contacter Mutuaide Assistance et obtenir leur accord préalable avant d'engager toute dépense médicale

LES CONTACTS

Pour tout sinistre assurance, contactez ASSURINCO

Site internet de déclaration :
sinistre.assurinco.com

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

Pour tout sinistre assistance, contactez MUTUAIDE ASSISTANCE

Par e-mail : voyage@mutuaide.fr
Par téléphone de France : 01.45.16.43.95
7j/7 – 24h/24

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

Dispositions générales valables pour toutes souscriptions à compter du 1er janvier 2023

SOMMAIRE

DEFINITIONS 7
DISPOSITIONS LEGALES 8
QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ? 8
QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ? 9
COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ? 9
DANS QUEL DELAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ? 9
EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES 9
QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ? 9
QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION DE VOTRE PART ? 9
QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION DE VOTRE PART ? 10
QUELLES SONT LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ? 10
COLLECTE DE DONNEES 11
PLURALITE D'ASSURANCES 12
SUBROGATION 12
QUEL EST LE DÉLAI DE PRESCRIPTION ? 12
EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON) 13
QUELLE EST LA LOI APPLICABLE AU PRESENT CONTRAT ET LES MODALITES DE REGLEMENT EN CAS DE LITIGE ? 13
QUELLE EST L'AUTORITE DE CONTROLE DE L'ASSUREUR ? 13
ANNULATION DE VOYAGE 13
QUE GARANTISSONS-NOUS ? 13
DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ? 13
CE QUE NOUS EXCLUONS 14
POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ? 14
DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ? 14
QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? 15
DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE 15
DEPART MANQUE 15
RETOUR MANQUE 16
CE QUE NOUS EXCLUONS 16
BAGAGES 16
DEFINITIONS 16
QUE GARANTISSONS-NOUS ? 16
QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ? 16
RETARD DE LIVRAISON 17
VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITE 17
CE QUE NOUS EXCLUONS 17
POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ? 17
COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ? 17
QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? 17
QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ? 18
RETARD DE TRANSPORT AVION / TRAIN / BATEAU 18

DEFINITIONS 18
QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ? 19
QUELLES SONT LES OBLIGATIONS A RESPECTER EN CAS DE SINISTRE ? 19
CE QUE NOUS EXCLUONS 19
ASSISTANCE RAPATRIEMENT 19
QUE GARANTISSONS-NOUS ? 19
QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ? 23
QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? 24
INTERRUPTION DE SEJOUR ET D'ACTIVITE 24
QUE GARANTISSONS-NOUS ? 24
CE QUE NOUS EXCLUONS 24
QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? 25
QUE GARANTISSONS-NOUS ? 25
CE QUE NOUS EXCLUONS 25
POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ? 25
DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ? 25
QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? 25
VOYAGE DE COMPENSATION 26
QUE GARANTISSONS-NOUS ? 26
RESPONSABILITE CIVILE ET VIE PRIVEE A L'ETRANGER 26
LE CONTRAT 26
VOS GARANTIES 28
EXCLUSIONS COMMUNES 31
NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE 31
L'INDEMNISATION 32
MENTIONS LEGALES 33
OPTION FLEXI ANNUL : ANNULATION SANS JUSTIFICATIF 33
DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ? 33
CE QUE NOUS EXCLUONS 33
POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ? 34
DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ? 34
QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? 34

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	MONTANTS MAXIMUM TTC	FRANCHISES
ANNULATION DE VOYAGE		
Maladie grave, accident corporel grave, décès	50 000 € / personne 135 000 € / évènement	50 € / personne
Annulation toutes causes justifiées		10 % de l'indemnité avec un minimum de 50 € / personne et un maximum de 150€ / dossier
➢ **ANNULATION EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE :** **Maladie grave y compris suite à épidémie ou pandémie**	50 000 € / personne 135 000 € / évènement	10% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € / personne
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		10% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € / personne
Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19		10% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € / personne
DEPART MANQUE / RETOUR MANQUE		
Départ manqué et retour manqué (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)	1 000 € / personne 10 000 € / évènement	Aucune
BAGAGES		
Perte, vol, détérioration	AVEC justificatif 2 000 € / personne 20 000 € / évènement	50 € / dossier
Perte, vol, détérioration	SANS justificatif 150 € forfaitaires / personne 750 € / évènement	Aucune
Objets précieux	500 € / personne	50 € / dossier
Objets personnels	1 000 € / personne	50 € / dossier
Retard de livraison	AVEC justificatif 300 € / personne SANS justificatif 50 € forfaitaires / personne	Aucune
Vol de documents d'identité	200 € / personne	Aucune
RETARD DE TRANSPORT		
Retard de 4 heures à 7 heures	100 € / personne 1 000 € / évènement	Aucune
Retard de plus de 7 heures	200 € / personne 2 000 € / évènement	Aucune
ASSISTANCE RAPATRIEMENT *Voir détail des prises en charge maximum en fonction de votre pays de résidence*		
ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE		
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 Aller /Retour*	Aucune
Visite d'un proche	Titre de transport* + Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 10 nuits)	Aucune
Prolongation de séjour à l'hôtel	150 € / nuit (maximum 10 nuits)	Aucune
Frais hôteliers	100 € / nuit (maximum 14 nuits)	Aucune
Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation (y compris dans le cas lié à une épidémie ou d'une pandémie) (Hors du pays de résidence)	100 000 € / personne 500 000 € / évènement	150 € / personne
Avance de frais médicaux (Hors du pays de résidence)	100 000 € / personne	Aucune

	500 000 € / évènement	
Soins dentaires	150 € / personne	Aucune
ASSISTANCE EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE		
Téléconsultation avant départ	1 appel	Aucune
Frais hôteliers suite à une mise en quarantaine	150 € / nuit / personne (14 nuits maximum)	Aucune
Soutien psychologique suite mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
Retour impossible	1000 € / personne et 50 000 € / groupe – Frais hôteliers : 150 € / nuit / personne – (14 nuits maximum)	Aucune
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €	Aucune
Valise de secours	Max 100 € / personne et Max 350 € / famille	Aucune
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES		
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	2 500 €	Aucune
ASSISTANCE VOYAGE		
Retour anticipé	Titre de transport*	Aucune
Paiement des frais de recherche et de secours	4 500 € / personne 9 000 € / évènement	Aucune
Assistance résidence principale	150 € / dossier	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
Envoi de médicaments	Frais d'expédition	Aucune
Transmission de messages	Frais réels	Aucune
INTERRUPTION DE SEJOUR ET D'ACTIVITE		
Remboursement des prestations terrestres non utilisées y compris en cas de rapatriement anticipé suite à épidémie ou pandémie avec prise en charge des éventuels frais de transport entre l'aéroport de retour en France et le domicile	10 000 € / personne 100 000 € / évènement	Aucune
Interruption d'activité pour motif médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)	1 000 € / personne 10 000 € / évènement	Aucune
VOYAGE DE COMPENSATION		
Voyage de compensation	2 500 € / personne (maximum 2 personnes) 5 000 € / évènement	Aucune
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER		
Dommages corporels, matériels et immatériels - **Dont dommages matériels et immatériels consécutifs « Invalidité permanente »**	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** • **Dont budget amiable** • **Dont budget judiciaire**	Dans la limite de 41 006 € 1047 € <u>Par litige</u> : - Expertise judiciaire : 3162 €	296 € en cas d'action amiable 1195 € en cas d'action judiciaire

	- 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	
Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur	277 €	
OPTION FLEXI ANNUL		
Annulation sans justificatif	5 000 € / personne 45 000 € / évènement	30 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 150 € / personne

* en train 1ère classe ou avion de ligne classe économique

Les 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.

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.

DEFINITIONS

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 dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme "vous".
Pour la garantie Responsabilité civile à l'Etranger : 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).

Assureur
L'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza CS 20010 93196 Noisy le Grand CEDEX.S.A. au capital de 12 558 240 € entièrement versé. Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086.
Pour la garantie Responsabilité civile à l'Etranger, l'Assureur est GROUPAMA 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 Prudentiel 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.

Catastrophes naturelles
Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.

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.

DROM POM COM
On entend par DROM POM COM, les nouvelles appellations des DOM TOM depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003, venant modifier les dénominations des DOM TOM et leurs définitions.

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

Europe
Par "Europe", on entend les pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco.

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

Franchise
Partie de l'indemnité restant à votre charge.

France continentale
On entend par France continentale, le territoire français et la Corse à l'exclusion des DROM POM COM.

France métropolitaine
On entend par France métropolitaine : la France continentale y compris les DROM POM COM (nouvelles appellations des DOM TOM depuis La réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003).
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.

Membre de la famille
Par membre de la famille, on entend toute personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) de l'assuré.

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
Evénement 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).

Tarif Famille (4 personnes minimum – 9 personnes maximum)
Le tarif famille est applicable aux parents ou concubins accompagnés d'au moins un enfant à charge. En lieu et place des parents, la garantie est accordée aux grands-parents accompagnant leurs petits-enfants.

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).

DISPOSITIONS LEGALES

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 du contrat ne peut excéder 90 jours consécutifs à dater du jour du départ en voyage.

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.
Sont exclus :

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

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 ?

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 +33.1.45.16.43.95 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Assistance en cas de maladie ou blessure
- 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 ASSURINCO en appelant le 05.34.45.31.51 ou en écrivant à reclamation@assurinco.com pour les garanties Assurance listées ci-dessous : pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Frais d'annulation et annulation sans justificatifs
- Départ manqué – Retour manqué
- Bagages
- Retard de transport
- Frais d'interruption de séjour et d'activité
- Voyage de compensation

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 oeuvre 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 reconnait être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la règlementation 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 fausse 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.

DETAIL DES GARANTIES

ANNULATION DE VOYAGE

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

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, lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

MOTIF MEDICAL

- **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), Accident corporel grave ou décès, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

de vous-même ou d'un membre de votre famille (de droit ou de fait) constaté par une autorité médicale et vous empêchant de réaliser le voyage prévu.

- **Annulation pour refus d'embarquement**

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

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

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

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

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

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

TOUTES CAUSES JUSTIFIEES

La garantie vous est également acquise dans tous les autres cas d'annulation, si votre départ où l'exercice des activités prévues pendant votre séjour sont empêchés par un événement aléatoire, pouvant être justifiés.
Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de la souscription.

EXTENSION DE GARANTIE

En cas de catastrophe naturelle, pollution, d'attentat ou d'acte de terrorisme, nous vous remboursons les frais d'annulation déduction faite de la franchise indiquée au tableau des garanties à la condition que les éléments suivants soient cumulativement réunis :

- L'événement a entraîné des dommages matériels ou corporels dans la ville de destination de votre séjour (ou dans un rayon de 50 km),
- La date de votre départ est prévue moins de trente jours après la date de survenance de l'événement.

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 9 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.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- **D'un événement, d'une maladie ou d'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 voyage et la date de souscription du contrat d'assurance,**
- **De l'absence d'aléa,**
- **D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **Des 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,**
- **D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève,**
- **Du simple fait que la destination de votre 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 au voyagiste en application de la Loi 92-645 du 13 juillet 1992.**

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.

Les frais de pourboire, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

1. Motif médical

Vous devez déclarer à Assurinco votre sinistre dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre indiquer votre voyage.
Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

Pour tout autre motif d'annulation
Vous devez déclarer à Assurinco votre sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

2. D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez aviser Assurinco dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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 opposiez 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 devez également nous faire parvenir :

- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage,
- En cas de voyage à forfait : la facture d'inscription établie par l'organisateur du voyage,
- En cas de vol sec : la copie de votre billet électronique, les conditions tarifaires et le justificatif de l'annulation de votre, dossier auprès de la compagnie ou de l'agence de voyage,
- L'original de la facture acquittée du débit que vous êtes tenu de verser à l'organisateur du voyage ou que ce dernier conserve, (facture de frais d'annulation),
- 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.

DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Départ manqué : Le jour de la souscription au présent contrat **Retour manqué :** Le jour du retour figurant sur la facture d'inscription	**Départ Manqué :** Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller) **Retour manqué :** A l'arrivée à votre domicile

DEPART MANQUE

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté (y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie), pouvant être justifié vous empêche d'emprunter le transport prévu par l'organisateur du voyage pour vous rendre à destination dans les 24h suivant ou par le premier vol disponible, nous vous remboursons, dans la limite fixée au tableau des montants de garantie, le prix du billet que vous avez été obligé de racheter pour rejoindre votre destination (si votre titre de transport initial n'est pas modifiable).
En aucun cas le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait votre annulation.

RETOUR MANQUE

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté (y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie), pouvant être justifié vous empêche d'emprunter la connexion prévue entre le lieu d'arrivée et votre domicile, nous vous remboursons (dans la limite fixée au tableau des montants de garantie), le titre de transport que vous avez été obligé de racheter pour regagner votre domicile (en remplacement de celui déjà en votre possession et rendu inutilisable).
Pour un même voyage, vous pouvez bénéficier de la garantie départ manqué et retour manqué. Toutefois, notre remboursement sera limité pour ces deux garanties au montant maximum figurant au tableau des montants de garantie.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir si le départ et/ou le retour manqué résulte :

- **De l'absence d'aléa,**
- **D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **Des 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,**
- **D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,**
- **D'un acte de négligence de votre part.**

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

DEFINITIONS

Bagages
Votre sac ou valise ainsi que tout article se trouvant dans votre bagage à l'exception des objets personnels, objets précieux, et articles définis au paragraphe exclusions du chapitre bagages.
Objets personnels
Appareil photos, caméscope, téléphone portable, PDA, console de jeux portable, lecteurs multimédia portable informatique. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

Objets précieux
Bijoux, montres, fourrures.

Vol caractérisé
Vol commis par un Tiers, avec violence ou effraction, prouvée et constatée comme telle par une autorité compétente.

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.
Les bagages sont garantis contre le vol, la destruction totale ou partielle, et la perte uniquement pendant l'acheminement par une compagnie de transport.
Les objets précieux et objets personnels sont garantis UNIQUEMENT contre le vol caractérisé et constaté par les autorités compétentes du pays concerné (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,..) et UNIQUEMENT dans le pays de séjour.

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

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. 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 et personnels 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. **La garantie est acquise uniquement dans le pays de séjour.**

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 achats effectués 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.

VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITE

Nous vous garantissons à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties le remboursement des frais de reconstitution de votre passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise ou permis de conduire, suite à un vol au cours de votre voyage et sur présentation des justificatifs.

CE QUE NOUS EXCLUONS

- **Le vol de vos bagages, objets personnels et objets précieux consécutif à des oublis ou négligence de votre part,**
- **Le vol des objets personnels et objets précieux inclus dans vos bagages et confiés à une compagnie de transport,**
- **La perte ou le dommage des objets personnels et objets précieux et ce quelques soient les circonstances du sinistre,**
- **L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport pour les bagages), l'échange,**
- **Le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité compétente (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,**
- **Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre, bois,**
- **Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance, vice propre, vétusté, usure naturelle et normale,**
- **Les objets désignés ci-après : biens consommables, animaux, espèces, cartes de crédit, chèques, titres de transport, titre de toutes natures, toute prothèse, appareillage de toute nature, lunettes de vue, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films, dvd, cd-rom, pellicules photo, matériel à usage professionnel, échantillons de représentants de commerce, collections, tableaux, alcools, briquets, stylos, cigarettes, documents, remorques, titres de valeur,**
- **L'absence d'aléa,**
- **Un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **Un incident nucléaire, une guerre civile ou étrangère, attentat, une émeute ou une grève.**

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 ?

Pour les bagages vous êtes indemnisé sur la base de la valeur d'achat déduction faite de la vétusté calculée de la manière suivante : 20% la première année, 10% par année supplémentaire.
Pour les objets personnels et objets précieux vous êtes indemnisé sur la base de la valeur d'achat figurant sur la facture originale exclusivement au jour du sinistre limitée au montant figurant au tableau des montants de garantie.
Pour cela vous devez nous fournir l'originale exclusivement de la facture d'achat de l'objet concerné (les factures pro forma ou duplicata ne sont pas acceptées).
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 ?

Votre déclaration de sinistre doit parvenir à Assurinco dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

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 de15 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.

RETARD DE TRANSPORT AVION / TRAIN / BATEAU

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)

DEFINITIONS

Durée du Voyage garanti
La garantie ne s'applique qu'aux voyages dont la validité est de 90 jours maximum.

Heure d'Arrivée initialement prévue
- Pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
- Pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyage,
- Pour les vols REGULIERS : l'heure fixée par la compagnie aérienne,
- Pour les transporteurs de voyages par voie ferrée et maritime : l'heure indiquée sur le billet de transport.

Retard de transport
C'est l'arrivée du transport garanti à sa destination finale avec une heure postérieure à son heure d'arrivée initialement prévue.
Si le voyage initial est annulé moins de 24 heures avant son heure de départ, le retard est la différence entre l'heure d'arrivée du transport de remplacement à sa destination finale et l'heure initialement prévue pour le transport annulé.

Voyage garanti

C'est le voyage pour lequel vous avez souscrit la garantie « RETARD DE TRANSPORT ».
Toutefois, si ce voyage est annulé plus de 24 heures avant l'heure du départ initialement prévue, la garantie « RETARD DE TRANSPORT » couvre le voyage de remplacement.

QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?

La garantie prévoit le remboursement d'une somme indiquée dans le tableau des montants de garantie, si le voyage garanti a subi un retard d'au moins 4 heures tant sur le transport aller que le transport retour.
La garantie n'est pas due si le voyage est annulé par la compagnie de transport sans proposition de remplacement.
Les indemnités sont cumulables si vous subissez un retard d'au minimum 4 h à l'aller et d'au minimum 4 h au retour.
Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie Sécurité Aérienne.

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS A RESPECTER EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre doit parvenir à Assurinco dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous fournir une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si vous n'êtes pas en mesure de fournir le talon de sa carte d'embarquement.
Sans la communication des documents cités ci-dessus et nécessaires à l'instruction de votre réclamation, le dossier ne pourra être traité.

IMPORTANT
Faute par vous de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard de transport et vous ne pourrez donc pas être indemnisé.

Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, seriez déchu de tout droit à indemnisation.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir lorsque votre retard de transport résulte :
- **De l'absence d'aléa,**
- **D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,**
- **D'un acte de négligence de votre part.**

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

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)

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 BLESSURE
RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE
Si vous êtes malade ou blessé et que votre état de santé nécessite un transfert (y compris dans le cas d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie), nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile en Europe ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous vous rapatrions vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile, ou vers le centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous vous rapatrions vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile, ou le centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre rapatriement vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.
Selon la gravité de votre cas, et sur la seule décision de notre équipe médicale, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médical ou pas, et par l'un des moyens de transport suivant :

- Avion sanitaire spécial,
- Avion de ligne régulière, train, wagon lit, bateau, ambulance.

ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE
Si vous êtes transporté dans les conditions ci-dessus, nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée, au titre du présent contrat et vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de votre rapatriement.
S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile.
S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant de leur retour vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à leur seule charge.

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 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.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que vos enfants se trouvent en Europe au moment de l'événement, nous prenons en charge le voyage Aller /Retour 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 dehors de l'Europe.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que vos enfants se trouvent en dehors de l'Europe au moment de l'événement, nous prenons en charge le voyage Aller/ Retour 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 dehors de l'Europe. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant des titres de transport aller /retour du pays où se trouvent vos enfants vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.

VISITE D'UN PROCHE
Si vous êtes hospitalisé et que votre état de santé ne permet pas de vous rapatrier avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge les frais de transport d'un membre de votre famille ou d'une personne désignée, et domicilié(e) en Europe, pour se rendre à votre chevet.
Si cette personne n'est pas domiciliée en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous organisons son transport de son pays de résidence jusqu'à votre lieu d'hospitalisation.
Si cette personne n'est pas domiciliée en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons son transport de son pays de résidence jusqu'à votre lieu d'hospitalisation. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant du transport de son pays de résidence vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à sa seule charge.
Nous prenons également en charge les frais d'hôtel de cette personne à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

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.
Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.
Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile.
Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre transport vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.

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 souhaitent rester auprès du corps le temps d'effectuer les démarches administratives.

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

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance du pays de résidence, les frais engagés en dehors de votre pays de résidence et restés à votre charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties transfert (y compris dans le cas d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie).
En cas de non prise en charge par la Sécurité Sociale, nous intervenons au premier euro à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Nous prenons également en charge, dans les mêmes conditions, les petits soins dentaires à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Une franchise indiquée au tableau des montants de garanties est déduite par événement et par assuré (sauf soins dentaires).

AVANCE DE FRAIS MEDICAUX

Si vous êtes hors de votre pays de résidence, dans l'impossibilité de régler vos frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, nous intervenons à votre simple demande pour en faire l'avance dans les limites de nos engagements en échange de la signature d'une Lettre d'Engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues. Cette garantie cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement, ou le jour de votre rapatriement dans votre pays d'origine.
Cette garantie n'est pas applicable lorsque le montant des frais médicaux est inférieur à 350 €.

ASSISTANCE EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE

TELECONSULTATION AVANT DEPART

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

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

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.

RETOUR IMPOSSIBLE

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.
Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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

FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINE

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

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

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE (A L'ETRANGER UNIQUEMENT)
Dans le cas d'une mise en quarantaine lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, nous prenons en charge vos frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

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

➢ GARANTIES 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 hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et / ou 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.

LIVRAISONS 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 vous mettre à votre retour au domicile, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

ASSISTANCE EN CAS DE DECES
TRANSPORT DU CORPS EN CAS DE DECES
Nous organisons et prenons en charge le transport du corps depuis le lieu de mise en bière, en France métropolitaine ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en Europe.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que le décès a lieu en Europe, nous organisons le transport du corps vers le pays de résidence.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que le décès a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons le transport du corps vers le pays de résidence. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant du transport du corps vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.
Nous prenons également en charge les frais annexes nécessaires au transport, dont le coût du cercueil, permettant le transport, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation dans le pays de résidence restent à la charge des familles.

Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement.
S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et qu'ils se trouvent en Europe au moment du décès, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile.
S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et qu'ils se trouvent en dehors de l'Europe au moment du décès, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant de leur retour vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à leur seule charge.

ASSISTANCE VOYAGE
RETOUR ANTICIPE
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 assurés 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.

Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domiciliés en Europe et que vous vous trouvez en Europe au moment de l'événement, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile.
Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domiciliés en Europe et que vous vous trouvez en dehors de l'Europe au moment de l'événement, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre transport vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.
Nous intervenons en cas de :

- Maladie grave, 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.

PAIEMENT DES 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.

ASSISTANCE RESIDENCE PRINCIPALE
Gardiennage de votre domicile après effraction nécessitant impérativement une présence sur place. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « RETOUR PREMATURE » et le coût ne pourra dépasser le montant d'un billet retour au domicile de l'Assuré.
Nous vous remboursons à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties les frais d'interventions pour l'ouverture par un serrurier de la résidence principale si vos clés ont été volées ou perdues pendant le séjour.

AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER
A la suite d'un vol ou de la perte de vos moyens de paiement (carte de crédit, chéquier…) ou de votre titre de transport initial, nous vous accordons une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties. Un chèque de caution et une reconnaissance de dette vous seront réclamés sur votre lieu de séjour.

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

- **Paiement d'honoraires :** Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous faites appel, si vous êtes poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays étranger dans lequel vous vous trouvez.
- **Avance de la caution pénale :** Si, en cas d'infractions involontaires à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez, vous êtes astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, nous en faisons l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement que nous vous adressons.
Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle doit nous être aussitôt restituée.

ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER
Nous prenons toutes mesures pour la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement médical en cours prescrit par un médecin, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, suite à un événement imprévisible, il vous serait impossible de vous les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.
Le coût de ces médicaments reste dans tous les cas à votre charge.

TRANSMISSION DE MESSAGES
Nous, nous chargeons de transmettre les messages qui vous sont destinés lorsque vous ne pouvez être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation.
De même, nous pouvons communiquer, sur appel d'un membre de votre famille, un message que vous aurez laissé à son attention.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous ne garantissons pas :

- **L'absence d'aléa,**
- **Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées à la date de début de voyage,**
- **Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,**
- **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**
- **Les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32ème semaine de grossesse,**
- **Les conséquences des tentatives de suicide de l'assuré,**

- **Les actes intentionnels et/ou répréhensibles 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,**
- **L'inobservation consciente des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour,**
- **Les conséquences d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève.**

Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation en dehors du pays de résidence :
- **Les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise d'effet de la garantie, à moins d'une complication avérée et imprévisible, les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication avérée et imprévisible,**
- **Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres,**
- **Les frais engagés dans le pays de résidence qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger,**
- **Les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation,**
- **Les frais engagés sans notre accord préalable,**
- **Les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales.**

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

Par téléphone au : 01.45.16.43.95 (+33.1.45.16.43.95 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 ET D'ACTIVITE

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)

INTERRUPTION DE SEJOUR

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Si votre séjour est interrompu suite à :
- Votre rapatriement médical (cf. chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT » du présent contrat) **organisé par Mutuaide Assistance ou une autre compagnie d'assistance y compris en cas de rapatriement anticipé suite à épidémie ou pandémie avec prise en charge des éventuels frais de transport entre l'aéroport de retour en France et le domicile**
- Votre retour anticipé (cf. chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT » du présent contrat) **organisé par Mutuaide Assistance ou toute autre compagnie d'assistance y compris en cas de rapatriement anticipé suite à épidémie ou pandémie avec prise en charge des éventuels frais de transport entre l'aéroport de retour en France et le domicile.**

Nous vous remboursons, ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou à une personne assurée sans lien de parenté, les frais de séjour non utilisés (titre de transport non compris) au prorata temporis.
Notre remboursement sera calculé à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant votre rapatriement médical ou à compter de la date suivant votre 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

- **Le remboursement des prestations non utilisées lorsque votre rapatriement médical ou votre retour anticipé n'a pas été organisé par Mutuaide Assistance ou une autre compagnie d'assistance,**

- **De l'absence d'aléa,**
- **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,**
- **Un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève**
- **Un acte de négligence de votre part.**

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez adresser et déclarer à ASSURINCO :

- Le numéro de dossier communiqué par la compagnie d'assistance lors de votre rapatriement médical ou de votre retour anticipé.
- Le nom de la compagnie d'assistance ayant effectué votre rapatriement médical ou votre retour anticipé
- La facture d'inscription au voyage ou à défaut une attestation de l'organisateur du voyage précisant le détail des prestations terrestres et le prix du transport.

INTERRUPTION D'ACTIVITE

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Durant votre voyage, si votre état de santé (dûment constaté par une autorité médicale locale vous empêche de pratiquer une activité prévue figurant sur votre facture d'inscription et assurée par le présent contrat (cure de thalasso, excursion, plongée sous-marine…) mais que votre état ne nécessite pas un rapatriement, nous prenons en charge le remboursement de la prestation non remboursable et non effectuée.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- **De l'absence d'aléa,**
- **D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **Des 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,**
- **De l'inobservation consciente des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour et du lieu de domicile,**
- **D'un acte de négligence de votre part. Les activités achetées durant le voyage (même auprès du représentant de l'organisateur du voyage) ne sont pas garanties**

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.

DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre à Assurinco 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.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE 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 opposiez 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.

VOYAGE DE COMPENSATION

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 ?

Suite à votre rapatriement médical (maladie ou accident vous atteignant personnellement) cf chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT », organisé par nos soins ou par une compagnie d'assistance, vous bénéficiez d'un avoir auprès de votre agence de voyage d'un montant égal au forfait ou au titre de transport initial, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties.
Ce montant est versé à la personne rapatriée ainsi que, le cas échéant à son conjoint de droit ou de fait, ou à la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toutes autres.
Il ne peut se cumuler avec l'indemnisation des frais d'interruption de séjours.

Ce montant doit être utilisé dans les DOUZE MOIS qui suivent l'événement ayant provoqué votre rapatriement et est seulement valable dans l'agence où vous avez acheté votre voyage d'origine.

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 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.

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.

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

Dommage 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.

Dommage 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 évènement, 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 par 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 à 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 à 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 RESPONSABILITE DE L'ASSURE

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 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

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.

FORMALITES A ACCOMPLIR EN CAS DE LITIGE

L'assuré doit adresser par écrit toute déclaration de sinistre à ASSURINCO.
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 ASSURINCO 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 ASSURINCO et **déclarer votre sinistre sur le site internet : sinistre.assurinco.com**. Ou par courrier : 122 QUAI DE TOUNIS - BP 90932 6- 31009 TOULOUSE – tél : 05.34.45.31.51 – Fax : 05.61.12.23.08

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 mon tant 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.

MODALITÉS 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
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 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.

OPTION FLEXI ANNUL : ANNULATION SANS JUSTIFICATIF

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

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

La garantie vous offre la possibilité d'obtenir le remboursement de votre séjour sans avoir à fournir de justificatif lié à cette annulation. Toutefois, le motif de votre annulation vous sera systématiquement demandé.

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 9 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.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Dans le cadre de la garantie Annulation « sans justificatif », sont exclus :
Les voyages dont l'exécution est rendue impossible suite à :
- **La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur du séjour et du transporteur,**
- **A l'annulation de tout ou partie des prestations prévues pendant ce voyage,**
- **A des restrictions de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination,**
- **Tout événement et toute conséquence liés à une épidémie ou à une pandémie sauf disposition contraire dans la garantie du contrat général**

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité versée en application de la présente garantie ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat, dans les limites prévues au **Tableau des Montants de Garantie** et déduction faite d'une franchise dont le montant est spécifié au **Tableau des Montants de Garantie**.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'agence de voyages.
Les frais de dossier, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

Les frais de pourboire, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Toutefois, il vous sera systématiquement demandé :

- La facture initiale d'achat acquittée du voyage,
- L'original de la facture des frais restant à votre charge suite à l'annulation auprès de l'organisateur du séjour,
- Un RIB,
- Et un justificatif prouvant le lien de parenté avec l'Assuré (si besoin).