



Une nouvelle idée  
de l'assurance tourisme et loisirs

# ASSURANCE VOYAGE

Contrats GROUPES

Assistance Rapatriement N°4633

Annulation N°4634

Multirisque N°4635



# VOYAGES GALLIA

Dispositions générales valables pour toute souscription  
faite à compter du 1er septembre 2017

## COMMENT CONTACTER NOTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SEJOUR :



**Plateau d'assistance**

**7J/7 - 24H/24**

**Tél : 01 55 98 71 49**

(communication non surtaxée, coût selon opérateur,  
appel susceptible d'enregistrement)

**ou +33 (0) 1 55 98 71 49**

précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international  
(communication non surtaxée, coût selon opérateur,  
appel susceptible d'enregistrement)

Numéro de contrat à rappeler : 4633 ou 4634

## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE :



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

(Annulation, Bagages, Interruption de séjour, etc)

**Du lundi au jeudi de 14h à 18h**

**et le vendredi de 14h à 17h**

**Du Lundi au vendredi de 9h00 à 18h00**

• **par téléphone de France :**

**01.34.45.31.51**

(communication non surtaxée, coût selon opérateur,  
appel susceptible d'enregistrement)

• **par téléphone de l'étranger :**

**+33.1. 34.45.31.51**

précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international  
(communication non surtaxée, coût selon opérateur,  
appel susceptible d'enregistrement)

• **par e-mail :**

**sinistre@assurinco.com**

**Numéros de contrats à rappeler :**

**Annulation N°4634**

**Multirisque N°4635**

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

- Le numéro de votre contrat,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de votre déclaration.

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

## TABLEAU DE GARANTIES ASSURANCE

GARANTIES	Assistance Rapatriement N°4633	Annulation N°4634	Multirisque N°4635
<b>ANNULLATION</b>		●	●
<b>RETARD DE DEPART / VOL MANQUE</b>			●
<b>RETARD D'AVION, DE BATEAU OU DE TRAIN</b>			●
<b>BAGAGES ET EFFETS PER- SONNELS</b>			●
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>	●		
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE</b>	●		
<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>			●
<b>INTERRUPTION D'ACTIVITÉ</b>			●

## TABLEAU DE GARANTIES ASSURANCE

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND
<b>1/ ANNULLATION</b> ► Annulation pour motif médical (A1) ► Incapacité médicale à la pratique du sport ou de l'activité (A2) ► Autres causes d'annulation (A3) ► Evènements aléatoires justifiés (A4)	(A1) 40 000 € par évènement / Aucune franchise (A2) 40 000 € par évènement / Aucune franchise (A3) 40 000 € par évènement / Aucune Franchise (A4) 40 000 € par évènement / Franchise de 15% avec minimum de 100 € par pers.
<b>2 / RETARD D'AVION, DE TRAIN (B), DE BATEAU</b>	(B) Indemnité forfaitaire de 50 € pour un retard entre 4 et 8 heures Indemnité forfaitaire de 100 € pour un retard de plus de 8 heures
<b>3 / DÉPART MANQUÉ / VOL MANQUÉ (C)</b>	(C) 40 000 € par évènement / Aucune franchise
<b>4 / BAGAGES (D)</b> ► Perte / vol / détérioration (D1) - dont le matériel de sport et loisirs (D2)	(D1) 2 000 € par personne / 20 000 € par évènement (D2) 2 000 € par personne / Franchise 50 € par dossier ou 10 % du montant des dommages avec minimum 50 €
► Retard de livraison (+ de 24 heures) (D3)	(D3) 300 € par personne
<b>5 / FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR</b> ► Remboursement des prestations terrestres non utilisées au <i>pro rata temporis</i> (transport non compris) (E)	(E) 40 000 € par évènement

## TABLEAU DE GARANTIES ASSURANCE

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND
<b>6 / FRAIS D'INTERRUPTION D'ACTIVITES (F)</b> <b>7/ RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b> ► Dommages corporels, matériels et immatériels (G1) Dont ► Dommages matériels et immatériels consécutifs avec une franchise absolue de 150 € par sinistre (G2)	(F) 100 € par jour (maximum 3 jours)  (G1) 4 500 000 € par sinistre  (G2) 45 000 € par sinistre

Garanties d'assistance	Montant maximum TTC
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE, D'ACCIDENT OU DE BLESSURE LORS DU VOYAGE</b>	
Rapatriement médical	Frais réels
Immobilisation sur place	100 € / jour maximum 10 jours
Prolongation de séjour sur place	100 € / jour maximum 10 jours
Retour des bénéficiaires	Billet retour
Retour des enfants mineurs bénéficiaires Hébergement de l'accompagnant	Billet aller-retour de l'accompagnateur 100 € / jour maximum 4 jours
Visite d'un proche Prise en charge des frais d'hôtels	Billet aller-retour 100 € / jour maximum 10 jours
Retour au Domicile ou poursuite du Voyage après consolidation	Frais réels
Envoi d'un médecin sur place	Frais réels
Chauffeur de remplacement	Frais réels
Frais médicaux et avance de frais d'Hospitalisation à l'Étranger : - Asie, Australie, Canada, USA, Nouvelle Zélande - Reste du monde - Soins dentaires d'urgence - <b>Franchise</b>	150 000 € maximum par personne 75 000 € maximum par personne 300 € maximum par personne <b>30 € par dossier</b>
Informations et conseils médicaux 24h/24	Frais réels
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b>	
Rapatriement en cas de décès Prise en charge des frais de cercueil	Frais réels 2 500 €
Accompagnement du défunt Prise en charge des frais d'hôtels	Billet aller-retour 100 € / jour maximum 4 jours
Retour anticipé	Billet Retour

Garanties d'assistance	Montant maximum TTC
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>	
Envoi de médicament à l'Étranger	Frais d'envoi
Transmission de message urgent	Frais réels
Frais de recherche et de secours	2 500 € / personne
Assistance en cas de perte ou vol de documents ou d'effets personnels : - Conseils, frais d'envoi - Frais de réfection - Avance de fonds	Frais réels 152 € maximum par personne 3 500 € maximum par personne
Avance de caution pénale à l'Étranger	Maximum 15 000 €
Frais d'avocat à l'Étranger	Maximum 3 500 €
Aide-ménagère au Domicile de l'assuré en France après rapatriement	Maximum 5h sur 15 jours
Garde malade au Domicile de l'Assuré en France après rapatriement	Maximum 5h
Garde des enfants au Domicile de l'Assuré en France après rapatriement	Maximum 5h ou billet aller-retour
Livraison de médicaments au Domicile de l'Assuré en France après rapatriement	Frais de livraison 1 intervention par évènement

Garanties d'assurance	Montant maximum TTC	Franchise par personne
<b>GARANTIE DES PRIX MULTIRISQUE-PREMIUM</b> - Surcharge Carburant - Augmentation des taxes aéroport - Variation du cours des devises	INDIV : 150 € / personne Et 750 € / évènement GROUPE : 3 000 € / groupe	Seuil d'intervention Moyen-Courrier > 20 € / pers. Long-Courrier > 30 € / pers.
<b>DÉPART IMPOSSIBLE MULTIRISQUE-PREMIUM</b> - Manquement de correspondance - Annulation de Voyage - Modification des dates du Voyage	Maxi 1 000 € personne Maxi 2 000 € personne Maxi 200 € personne	Aucune
<b>RETOUR IMPOSSIBLE MULTIRISQUE-PREMIUM</b>	Maxi 1 000 € / personne 10 000 € / évènement	Aucune

### ACCIDENT CORPOREL GRAVE

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

### 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 par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

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

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

### ASSURÉ

Personne physique ou groupes dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ».

Pour les garanties hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, principauté de Monaco ou dans les DROM/POM et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe Occidentale ou dans les DROM/POM.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, ces personnes doivent être domiciliées en France continentale ou dans les DROM et avoir adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

### ASSUREUR

► **Pour les garanties autres que la Responsabilité Civile à l'Etranger :**

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19. Ci-après désignée par le terme « nous ».

► **Pour les garanties Responsabilité Civile à l'étranger (n° de police 35.806.460) :**

TOKIO MARINE KILN INSURANCE LIMITED – Succursale pour la France – 6-8 boulevard Haussmann – 75009 PARIS. Ci-après désignée par le terme « nous ».

### BAGAGES

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

### CATASTROPHE NATURELLE

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

### DOMMAGE MATERIEL

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal.

### DOMICILE

Pour les garanties autres que « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger », le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale ou dans les DROM/POM. Pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger », l'Assuré doit être domicilié en France Continentale ou dans les DROM.

On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

### DROM

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

## **DURÉE DES GARANTIES**

- La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.
- Les autres garanties prennent effet le jour de votre départ en voyage et expirent le jour de votre retour.

## **EFFETS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ**

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

## **ENTREPRISE DE TRANSPORT**

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

## **EUROPE OCCIDENTALE**

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine (y compris la Corse), Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

## **EPIDÉMIE**

Propagation rapide d'une Maladie infectieuse et contagieuse touchant un grand nombre de personnes en un lieu et un moment donnés, atteignant au minimum le niveau 5 selon les critères de l'OMS.

## **EVÉNEMENTS GARANTIS**

- Annulation
- Départ manqué
- Départ impossible/ retour impossible
- Vol, destruction, perte des bagages, retard de livraison de bagages,
- Interruption de séjour
- Responsabilité Civile Vie Privée à L'Etranger
- Maladie, blessure ou décès pendant le Voyage.
- Surcharge de carburant, augmentation des taxes d'aéroport et variation du cours des devises.

## **FRANCHISE**

Part du sinistre laissée à la charge du Bénéficiaire/Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre.

## **GREVE**

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'état, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandées par les autorités locales.

## **HOSPITALISATION D'URGENCE**

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

## **MALADIE**

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

## **MALADIE GRAVE**

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

## MAXIMUM PAR ÉVÉNEMENT

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

## MEMBRES DE LA FAMILLE

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

## NULLITÉ

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

## POM

La Polynésie Française et la Nouvelle Calédonie.

## SINISTRE

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

## TERRITORIALITÉ

Monde entier.

## VOL RÉGULIER

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

## VOL «CHARTER»

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

## VOYAGE

Voyage ou séjour d'une durée maximum de 90 jours consécutifs, organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

### 1/ ANNULATION

Lorsque vous annulez votre Voyage, l'organisateur du Voyage maintient à votre charge tout ou partie du prix des prestations annulées, appelée frais d'annulation ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est Proche, et sont calculés selon un barème indiqué dans les conditions générales de ventes de l'organisateur. Notre garantie consiste à compléter le remboursement du voyageur, de la compagnie aérienne ou de l'organisme de location en vous remboursant le montant des frais d'annulation contractuellement mis à votre charge lorsque vous annulez votre séjour, avant le départ en Voyage, pour un motif garanti.

En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.

**Attention : l'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constituent un seul et même Voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée aux conditions particulières comme marquant le début des prestations assurées.**

### ANNULATION POUR MOTIF MÉDICAL

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



• **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- ▶ vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants (tout degré) ou descendants, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
  - ▶ vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint, partenaire ou concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
  - ▶ votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
  - ▶ la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.
- ▶ **Contre-indication médicale à pratiquer l'activité sportive du séjour** sur justification médicale précisant l'inaptitude à la pratique de l'activité prévue.

**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.**

## **AUTRES CAUSES D'ANNULATION**

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

- **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.
- **Vol dans les locaux privés ou professionnels**, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.
- **Votre convocation pour une greffe d'organe**, à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Une contre-indication de vaccination**, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.
- **Dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour / votre point de départ.
- **Un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré acheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures, vous fait manquer le vol réservé pour votre départ, sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement.
- **L'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- **Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, à **un examen de rattrapage universitaire** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent Contrat.
- **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

- **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **les complications nettes et imprévisibles de votre état de grossesse, de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;**
- **Annulation pour la séparation du couple marié**, pacsé ou vivant en concubinage notoire, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune...).

L'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique indiquée au tableau des montants de garanties et franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat.

## ÉVÉNEMENTS ALÉATOIRES JUSTIFIÉS

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

- **L'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 9 personnes) et assurées au titre du présent contrat. Si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.
- **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.
- **La modification de la date de vos congés payés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur.
- **Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger**, dans la ou les villes de destinations de votre voyage, La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme, lorsque au moins 2 des 3 conditions suivantes sont réunies :
  - ▶ L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination de votre voyage,
  - ▶ Le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ou les villes de destination de votre voyage,
  - ▶ La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'événement et celui-ci doit survenir après la souscription de votre voyage.
- **un autre événement aléatoire**, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre forfait. Par événement aléatoire, **on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du forfait. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir ;**
- **spécificités pour les séjours Neige France et pays limitrophes** : Garantie en cas d'impossibilité de se rendre à la station par route, fer, air, le jour du début du forfait suite à un événement naturel empêchant la circulation.

L'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique indiquée au tableau des montants de garanties et franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat.

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Garanties, par personne assurée et par événement.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'agence de voyage.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

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

## DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ DÉCLARER LE SINISTRE ?

### Deux étapes

1/ Vous devez avertir l'organisateur de votre Voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (mail, fax, déclaration à l'agence) **dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.**

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

2/ Vous devez adresser à ASSURINCO dans les cinq jours ouvrés où vous avez connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure, la pièce justifiant de votre annulation.

### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE  
sinistre@assurinco.com

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Dès réception, vous recevrez la liste des pièces justificatives à fournir et indispensables pour la bonne gestion de votre dossier.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli de vaccination,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,

- Tout autre évènement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage,
- Tout évènement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat.
- L'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français ;
- D'un acte de négligence de votre part ;
- De tout évènement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur ;
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, le jour du départ, du passeport ou carte d'identité.

## 2/ RETARD D'AVION OU DE TRAIN

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

- retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de Voyage à l'assuré ;
- retard de train supérieur à 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet de train.

Cette garantie vous est acquise, lors des transports Aller et Retour, ainsi que lors des retards lors des escales, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans votre contrat.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez nous déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE  
sinistre@assurinco.com

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- au retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre Voyage ;
- au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés ;
- à la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;
- à tout évènement mettant en péril votre sécurité au cours du Voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères ;
- les évènements météorologiques et climatiques.

**Il nous appartient de prouver que le retard d'avion résulte de l'un des faits énumérés ci-dessus, sauf pour la guerre étrangère où, en application des dispositions du Code des Assurances français, il vous appartient de prouver que le retard d'avion résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.**

### **3/ DÉPART MANQUÉ / VOL MANQUÉ**

Si vous manquez votre avion au départ de votre voyage aller, suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté et pouvant être justifié, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 2 heures minimum avant l'heure limite d'enregistrement.

Pour une forfait (prestations de transport et prestations terrestres), le montant de l'indemnité est limité au montant indiqué au Tableau des Garanties.

En aucun cas, le montant pourra être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du voyage.

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :**

- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre Voyage ;
- la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre Voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- les procédures pénales dont vous feriez l'objet ;
- tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de Voyage et la date de souscription du présent contrat.

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

En cas de sinistre, vous devez nous informer de votre vol manqué par les moyens les plus rapides (fax, mail, déclaration contre récépissé) dès la survenance de l'événement empêchant votre départ.

Vous devez déclarer à ASSURINCO le sinistre dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

#### **ASSURINCO**

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE

[sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation notamment :

- le billet d'avion Aller « non-utilisé »,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

### **4/ BAGAGES**

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, vos bagages, objets et effets personnels, emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

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

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

Vous devez apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.  
« Le matériel de sport (matériels, équipements et vêtements spécifiques exclusivement destinés à la pratique d'un sport) est également garanti »

## **RETARD DE LIVRAISON DE VOS BAGAGES**

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties. Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garantie BAGAGES.

## **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

### **A) LES CIRCONSTANCES EXCLUES**

- **Tout vol, destruction ou perte consécutif :**
  - à une décision de l'autorité administrative compétente, ou à l'interdiction de transporter certains objets,
  - survenu au cours de déménagements,
- Les vols d'objets commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions,
- Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés,
- Les vols d'objets commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue,
- La destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés,
- La destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre,
- Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés,
- Les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches,
- La détérioration des vêtements et accessoires portés sur vous,
- Les vols en camping,
- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une entreprise de transport,
- le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),
- Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- 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 tout véhicule ne comportant pas un coffre,
- Les collections, échantillons de représentants de commerce,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- Le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une entreprise de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routière, etc.),
- Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance.

### **B) LES OBJETS EXCLUS :**

- Les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
- Les vélos, les remorques et caravanes, les bateaux et autres moyens de transport,
- Le matériel à caractère professionnel,
- Les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les collections,
- Les lunettes, verres de contact, les prothèses et appareillage dentaires, les skis, les bouteilles de plongée sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel de l'assuré,

- Les accessoires automobiles, les objets meublants des caravanes, camping-cars ou bateaux,
- Les marchandises ou denrées périssables, les parfums, cigarettes, cigares,
- Les jeux vidéo et accessoires,
- Le matériel médical, les médicaments,
- les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les mobiles téléphoniques, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au Tableau de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

« Le matériel de sport de compétition n'est garanti que pour la perte ou destruction pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée. »

## COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

En cas de destruction totale ou partielle, ou en cas de perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75% du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10% supplémentaire.

En cas de vol, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur à neuf de remplacement par des objets équivalents et de même nature.

En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'Article L.121-5 du Code des Assurances français.

Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

- **En cas de vol** : déposer plainte, dans les 48 heures, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.
- **En cas de destruction totale ou partielle** : le faire constater, par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable ; à défaut, par un témoin.
- **En cas de perte ou destruction totale ou partielle par une entreprise de transport** : faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

### Dans tous les cas :

- Prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre,
- Aviser ASSURINCO par lettre recommandée dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) sauf cas fortuit ou de force majeure.

En cas d'inobservation du délai de déclaration, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

- Joindre à votre déclaration les documents suivants qui justifient votre demande :
  - le contrat d'assurance ou sa photocopie,
  - le récépissé du dépôt de plainte,
  - le constat de dommage ou de perte,
  - les factures originales d'achat,
  - les factures de réparation ou de remise en état,
  - le justificatif de l'effraction du véhicule.

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

- Vous devez aviser ASSURINCO par lettre recommandée dès que vous en êtes informé.
- Si ASSURINCO ne vous a pas encore indemnisé, vous devez reprendre possession de ces objets, et si la garantie vous est acquise, ASSURINCO n'est tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si ASSURINCO vous a déjà réglé, vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise moyennant restitution à ASSURINCO de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants.

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

## 5/ FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

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

Nous vous versons (via ASSURINCO) ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou à une personne assurée, au titre du présent contrat et vous accompagnant, une indemnité proportionnelle au nombre de jours de Voyage non utilisés, si le Voyage assuré est interrompu pour l'un des motifs suivants :

- Votre rapatriement médical organisé par MUTUAIDE ou par une autre Compagnie d'assistance.
- Votre retour anticipé pour cause de :
  - > Maladie ou accident corporel grave engageant le pronostic vital selon avis du service médical de la compagnie ou décès :
    - de votre conjoint de droit ou de fait, d'un de vos ascendants, descendant, frère ou sœur (ne participant pas au Voyage) ;
    - de votre remplaçant professionnel, nommé lors de la souscription du contrat ;
    - de la personne, nommée lors de la souscription du contrat, chargée de la garde de vos enfants ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit ne participant pas au Voyage.
- Afin d'assister aux obsèques suite au décès :
  - de votre beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur ne participant pas au Voyage.
- Dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence, et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels.
- Convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre Voyage assuré.
- Convocation pour la greffe d'un organe notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.
- Convocation pour une adoption d'enfant notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982.**
- **Les frais engagés sans l'accord préalable de notre service assistance.**
- **Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;**
- **Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours ;**
- **Des épidémies.**

## COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

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

L'indemnité est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations garanties ; elle est proportionnelle au nombre de jours de Voyage non utilisés, déduction faite des titres de transport, des frais de dossier, de visa, d'assurances, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par les prestataires de votre Voyage :

Pour les séjours hôteliers : l'indemnité se calcule sur la base du prix total par personne du séjour assuré.

Pour les locations : l'indemnité se calcule sur la base du prix total de la location assurée étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

Elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire.



## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez nous contacter dès la survenance de votre sinistre.

Dès votre retour, adressez votre demande de dossier de frais d'interruption de séjour à ASSURINCO.

### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis  
31000 TOULOUSE  
sinistre@assurinco.com

Vous devrez nous le retourner complété et nous adresser tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre interruption. En outre, si le motif de votre retour anticipé est une Maladie ou un Accident corporel grave, vous devez communiquer à notre médecin conseil toutes les informations ou documents nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande.

## 6/ FRAIS D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉS

Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de MUTUAIDE.

Lorsque vous, ou un membre de votre famille bénéficiaire, êtes malade et que vous ne pouvez effectuer une prestation terrestre temporaire (excursions, visites, etc.) pour un motif médical ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre Hospitalisation, nous intervenons dans la limite du montant fixé au Tableau des Montants de Garanties, dans la mesure où elles apparaissent sur votre facture de Voyage initiale.

## COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties.

Elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982.
- Les frais engagés sans l'accord préalable de notre service assistance.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez nous contacter dès la survenance de votre sinistre.

Dès votre retour, adressez votre demande de dossier de frais d'interruption de séjour à ASSURINCO :

### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis  
31000 TOULOUSE  
sinistre@assurinco.com

Vous devrez nous le retourner complété et nous adresser tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre interruption.

## 7/ RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

### DÉFINITIONS

#### Assurés

Sont considérés comme Assurés pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger », les personnes domiciliées en France Continentale ou DROM et ayant adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

#### Domicile

Pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger », le domicile de l'Assuré doit être situé en France Continentale ou dans le DROM.

#### Domage corporel

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.

#### Domage matériel

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal.

#### Domage immatériel consécutif

Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle

d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.

### **Fait dommageable**

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

### **Franchise absolue**

La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur. La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur.

### **Pollution accidentelle**

L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive.

### **Réclamation**

Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommage ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur.

### **Responsabilité civile**

Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommage qu'elle a causé à autrui.

### **Sinistre**

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.

### **Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré.

### **Véhicule terrestre à moteur**

Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

## **OBJET DE LA GARANTIE**

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel.

## **CE QUE NOUS EXCLUONS**

Sont exclus :

- **Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré.**
- **Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages.**
- **Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes.**
- **Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil).**
- **L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré.**
- **les dommages ou l'aggravation des dommages causés :**
  - **par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,**
  - **par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,**
  - **par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).**
- **Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb.**

- Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements.
- Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada :
  - les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
  - les dommages de pollution.
- Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte).
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.
- Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente.
- Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable a la garde, l'usage ou le dépôt.
- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage.
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale.
- Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse.
- Les dommages causés par les animaux autres que domestiques.
- Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du Code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du Code rural, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux).
- Les conséquences :
  - de l'organisation de compétitions sportives ;
  - de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
  - de la pratique de sports aériens ou nautiques.

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

## **PÉRIODE DE GARANTIE**

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et 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 (article L. 124-5 du Code des assurances).

## **MONTANT DES GARANTIES**

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable. La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date. Le montant de la garantie est fixé tel que désigné dans le Tableau des Garanties.

## **DEPART IMPOSSIBLE (UNIQUEMENT MULTIRISQUE PREMIUM)**

La présente garantie a pour objet de vous indemniser selon le Tableau de Garanties, en cas d'annulation de votre séjour par l'agence de voyage et/ou la Compagnie aérienne ou d'impossibilité de retour à la date initialement prévue, suite à un événement climatique ou naturel d'intensité anormale, une épidémie ou une pollution, non connu au moment de la souscription, imprévisible, irrésistible et indépendant de votre volonté, de celle de l'agence de voyage et/ou de la Compagnie

Aérienne et mettant en jeu la sécurité directe ou non des voyageurs et remettant en cause le déroulement normal du voyage initialement prévu.

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

En cas d'annulation de votre voyage par l'agence de voyage et/ou la Compagnie aérienne, nous vous remboursons sur justificatifs les frais de retour à votre Domicile à hauteur du montant indiqué dans le Tableau des Garanties, si vous êtes sur place lors de l'annonce de l'annulation du Voyage.

En cas de voyage reporté par vous-même auprès de l'agence de voyage à une nouvelle date, nous vous remboursons les frais de report avec une indemnisation à hauteur du montant indiqué dans le Tableau des Garanties. Ces frais de report sont versés dans la limite d'une fois par personne et par an, à titre d'indemnité suite au report du premier voyage.

Cette garantie intervient uniquement pour les voyages reportés à une date ultérieure dans la limite d'un an à compter de la date d'annulation du voyage et acceptés par vous-même. Aucune indemnisation ne sera versée en cas d'annulation sans report.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les autres garanties relatives qui concernent le voyage annulé. Le voyage reporté fera l'objet d'une nouvelle souscription à l'assurance.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- l'absence d'aléa ;
- un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève ;
- la défaillance de l'agence de voyage ou de la Compagnie aérienne ;
- un acte de négligence de votre part ;
- annulation/report en cas d'insuffisance de participants au voyage.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à :

### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE  
sinistre@assurinco.com

## RETOUR IMPOSSIBLE (UNIQUEMENT MULTIRISQUE PREMIUM)

La présente garantie a pour objet de vous garantir le remboursement, sur présentation de justificatifs, des frais réellement engagés et irrécupérables, en cas d'impossibilité de voyager au retour à la date initialement prévue suite à un événement extérieur, irrésistible et indépendant de votre volonté, de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la compagnie de transport.

Pendant votre voyage, suite à l'impossibilité de votre retour à la date initialement prévue et la modification de cette dernière par l'organisateur et/ou la compagnie aérienne, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs les frais hôteliers (hôtel et repas) consécutifs au prolongement du séjour à hauteur du montant spécifié dans le Tableau des Garanties.

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

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution ;
- Les attentats et le terrorisme ;
- L'absence d'aléa ;
- Les conséquences d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève ;
- La défaillance de l'organisateur du voyage, de la compagnie aérienne ;

- Un acte de négligence de votre part ;
- La pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à :

### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE

sinistre@assurinco.com

## GARANTIE DES PRIX (UNIQUEMENT MULTIRISQUE PREMIUM)

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage et sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, nous garantissons, dans la limite fixée au Tableau des Garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du voyage.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- Augmentation de la surcharge carburant : variation du coût du transport aérien, directement liée à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice JET CIF NWE en moyenne hebdomadaire), survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours du départ.
- Augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que notamment les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours du départ.
- Variation du cours des devises survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.
- L'augmentation du prix de votre voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement. Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de voyage.

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

Nous intervenons dans la limite des montants indiqués au Tableau des Garanties.

## LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- L'augmentation du prix de votre voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;
- L'augmentation du prix de votre voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

Seuil d'intervention : Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de votre voyage soit supérieur au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à :

### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE

sinistre@assurinco.com

### 1. RAPATRIEMENT MÉDICAL

En cas d'Atteinte corporelle grave, nos médecins contactent vos médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées en fonction de votre état, des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si notre Équipe médicale recommande votre rapatriement, nous organisons et prenons en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par notre Équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit un centre de soins adapté de proximité,
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe,
- soit le centre hospitalier le plus proche de votre Domicile.

Si vous êtes hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier de votre Domicile, nous organisons, le moment venu, votre retour après consolidation médicalement constatée et prenons en charge votre transfert à votre Domicile.

Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne, l'avion sanitaire.

Le choix final du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité de votre accompagnement et des moyens utilisés relève exclusivement de la décision de notre Équipe médicale.

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

### ENVOI D'UN MÉDECIN SUR PLACE

Si les circonstances l'exigent, notre Équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser. Nous prenons en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin que nous avons missionné.

### IMMOBILISATION SUR PLACE

Si vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre Équipe médicale avant votre rapatriement médical, nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la durée d'Hospitalisation à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « visite d'un Proche ».**

### PROLONGATION DE SÉJOUR SUR PLACE

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par nos médecins, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) ainsi que ceux des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous, ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la prescription médicale à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un Proche ».**

### RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DU VOYAGE APRÈS CONSOLIDATION

À la fin de votre Hospitalisation ou de votre Immobilisation sur place et après consolidation médicalement constatée, nous organisons votre retour au Domicile ou votre poursuite du Voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue lors de la réservation auprès de l'organisateur de votre Voyage, ainsi que celui des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

**Si nous organisons la poursuite du Voyage, notre prise en charge est limitée aux frais supplémentaires de transport à concurrence du coût du Voyage de retour à votre Domicile.**

### **VISITE D'UN PROCHE**

Si votre état de santé ne permet pas ou ne nécessite pas votre rapatriement et si votre Hospitalisation est supérieure à 3 jours consécutifs (au premier jour d'Hospitalisation, si le pronostic vital est engagé ou si le bénéficiaire est mineur ou s'il est handicapé), nous prenons en charge pour un membre de votre famille ou un de vos Proches un titre de transport aller-retour pour se rendre sur place (un titre de transport pour chaque parent, père et mère, s'il s'agit d'un enfant mineur).

Nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de ce Proche.

Notre prise en charge se fait, dans la limite de la durée d'Hospitalisation, à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre majeur de votre famille.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Immobilisation sur place » et « prolongation de séjour sur place ».**

### **RAPATRIEMENT EN CAS DE DÉCÈS**

Nous organisons et prenons en charge le coût du rapatriement du corps ou des cendres du défunt bénéficiaire du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son Domicile ainsi que les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport sont pris en charge à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du bénéficiaire.**

**Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est de notre ressort exclusif.**

### **ACCOMPAGNEMENT DU DÉFUNT**

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un Proche du défunt bénéficiaire s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller-retour ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de cette personne.

Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Cette garantie ne peut être mise en oeuvre que si le bénéficiaire voyageait seul au moment de son décès.**

### **RETOUR DES ENFANTS MINEURS BÉNÉFICIAIRES**

Suite à une Atteinte corporelle grave ou à un décès d'un bénéficiaire et en l'absence d'un membre majeur de la famille pouvant assurer la surveillance des enfants restés seuls sur place, nous organisons et prenons en charge leur retour au Domicile.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un Proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par du personnel qualifié.

Nous organisons et prenons en charge le titre de transport aller-retour de cet accompagnateur ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour son compte.

**Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.**

### **RETOUR DES BÉNÉFICIAIRES**

Dans le cadre d'un rapatriement en cas d'Atteinte corporelle grave ou de décès, nous organisons et prenons en charge le retour au Domicile des membres de votre famille bénéficiaire ou de deux personnes maximum également Bénéficiaires sans lien de parenté vous accompagnant.

### **CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

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

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

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

Cette garantie est acquise si le véhicule :

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

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

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

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

### **INFORMATIONS ET CONSEILS MÉDICAUX**

Notre Équipe médicale communique sur votre demande des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne tout renseignement d'ordre général.

- Sur un ou plusieurs médicaments :
  - génériques,
  - effets secondaires,
  - contre-indications,
  - interactions avec d'autres médicaments.
- Dans les domaines suivants :
  - vaccinations,
  - diététiques,
  - hygiène de vie,
  - alimentation,

- préparation aux Voyages.

L'intervention du médecin se limite à donner des informations objectives.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, nous vous conseillerions de consulter votre médecin traitant.

### **RETOUR ANTICIPÉ**

En cas d'événement imprévu survenant pendant votre Voyage et nécessitant votre retour prématuré à votre Domicile, nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit votre Voyage retour et celui des membres de votre famille bénéficiaires désignés sur le même bulletin d'inscription au Voyage que vous ou d'une seule personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant et désignée sur les mêmes conditions particulières que vous ;
- soit pour vous seul, votre Voyage pour vous rendre sur place ainsi que votre trajet retour pour rejoindre votre lieu de séjour.

### **LES ÉVÉNEMENTS IMPRÉVUS GARANTIS SONT LES SUIVANTS :**

1.1 Maladie accident grave engageant le pronostic vital selon avis du service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE ou décès :

- de votre conjoint de droit ou de fait, d'un de vos ascendants, descendant, frère ou soeur (ne participant pas au Voyage) ;
- de votre remplaçant professionnel, nommé lors de la souscription du contrat ;
- de la personne, nommée lors de la souscription du contrat, chargée de la garde de vos enfants ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit ne participant pas au Voyage.

1.2 Afin d'assister aux obsèques suite au décès :

- de votre beau-frère, belle-soeur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur ne participant pas au Voyage.

1.3 Dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence, et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :



- votre résidence principale ou secondaire,
- votre exploitation agricole,
- vos locaux professionnels.

1.4 Convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre Voyage assuré.

1.5 Convocation pour la greffe d'un organe notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

1.6 Convocation pour une adoption d'enfant notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

## **ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER**

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant votre départ par votre médecin traitant, nous en effectuons la recherche dans votre pays de Domicile.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles. Cette garantie est acquise pour les demandes ponctuelles. **En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin.**

**Le coût des médicaments et des frais de douane éventuels reste à votre charge.**

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

## **TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Si vous êtes dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent, sur votre demande, nous nous chargeons de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, tout message que vous souhaitez faire parvenir vers les membres de votre famille, vos Proches ou votre employeur. Nous pouvons également servir d'intermédiaire en sens inverse.

Les messages restent sous votre responsabilité et n'engagent que vous, nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

## **FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER**

### **1. OBJET DE LA GARANTIE**

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux et / ou d'Hospitalisation consécutifs à une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Étranger pendant la période d'adhésion, et restant à votre charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de votre mutuelle et / ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou d'Hospitalisation engagés, nous vous rembourserons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
- l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.

Frais ouvrant droit à prestation : les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'Hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie.

### **2. CONDITIONS ET MONTANT DE LA GARANTIE**

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- **la garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation ;**
- la garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une Atteinte corporelle grave, survenue et constatée à l'étranger ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'étranger pendant la période de validité de la souscription ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au bénéficiaire ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le bienfondé de la demande est constaté ;
- en cas d'Hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'Hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation ;

- vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services ;
- dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques ;
- la garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

Notre prise en charge par bénéficiaire et par Voyage se fait à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties sous déduction de la franchise absolue indiquée dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

La prise en charge des frais dentaires est limitée au montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

### **3. EXCLUSIONS**

**Les exclusions communes à toutes les garanties et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables.**

**En outre ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais :**

- engagés dans votre pays de Domicile ;
- de vaccination ;
- de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;
- de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;
- de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.

### **4. MODALITÉS D'APPLICATION**

Vous devez nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'Atteinte corporelle grave ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- une copie des ordonnances délivrées ;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- les bordereaux et / ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;
- en cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité.
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge ;
- en outre, vous devez joindre sous pli confidentiel à l'attention de notre Directeur Médical, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que nous pourrions vous demander.

**À défaut de nous fournir toutes ces pièces, nous ne pourrions procéder au remboursement.**

### **AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER**

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus au titre de la garantie «Frais médicaux à l'étranger», procéder à l'avance des frais d'hospitalisation que vous devez engager hors de votre pays de domicile, aux conditions cumulatives suivantes :

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

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

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

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

### **Conseil aux Voyageurs**

Si vous dépendez du régime de la Sécurité Sociale, nous vous conseillons de vous munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou du formulaire E101 disponibles aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un Voyage dans un pays de l'Union Européenne.

## **FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS**

### **1. OBJET DE LA GARANTIE**

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

### **2. MONTANT DE LA GARANTIE ET LIMITATION**

Notre remboursement par bénéficiaire et par Voyage se fait à concurrence des montants indiqués dans le tableau des montants de garanties et de franchises avec pour maximum le montant prévu par événement quel que soit le nombre de Bénéficiaires concernés.

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

### **3. PROCÉDURE DE DÉCLARATION**

Vous ou toute personne agissant en votre nom doit nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre Voyage.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse,
- numéro de contrat,
- la date, les causes et les circonstances du sinistre,
- les pièces originales justificatives.

## **PERTE OU VOL DE DOCUMENTS OU D'EFFETS PERSONNELS**

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

### **► En Voyage**

- Nous vous conseillons dans les démarches administratives à accomplir.
- Nous procédons aux oppositions concernant vos moyens de paiement sous réserve d'un fax d'accord de votre part.
- Dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition dans votre pays de Domicile, nous vous les faisons parvenir par les moyens les plus rapides.
- En cas de vol de vos bagages et à votre demande, nous procédons à une avance afin de vous permettre d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.
- En cas de perte ou vol d'un titre de transport, nous vous faisons parvenir un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance.  
Vous vous engagez à nous rembourser le montant des sommes avancées dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

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

### **► À votre retour**

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

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

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

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

### **ASSISTANCE JURIDIQUE**

À l'étranger, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur que vous pourriez commettre et pour tout acte non qualifié de crime, nous intervenons, à votre demande et par écrit, si une action est engagée contre vous. Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

### **AVANCE DE CAUTION PÉNALE**

Nous procédons à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter toute incarcération à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises. Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place. Vous êtes tenu de nous rembourser cette avance :

- dès restitution de la caution en cas de non-lieu ou d'acquiescement ;
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation ;
- dans tous les cas dans un délai de 90 jours à compter de la date de versement.

### **FRAIS D'AVOCAT**

Nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

## **ASSISTANCE AU DOMICILE EN FRANCE APRÈS RAPATRIEMENT**

Dispositions communes aux garanties d'assistance au Domicile en France après rapatriement :

Les garanties s'appliquent uniquement :

- lorsque votre Domicile est situé en France,
- lorsque votre rapatriement médical suite à une Atteinte corporelle grave a été organisé par nos services,
- la demande est formulée dans les 5 jours suivant votre retour au Domicile.

### **AIDE MÉNAGÈRE**

Si vous vous retrouvez seul à votre Domicile en France, nous recherchons et prenons en charge les services d'une aide-ménagère à Domicile pendant la durée de votre immobilisation.

L'aide-ménagère aura en charge l'accomplissement des tâches quotidiennes.

Nous prenons en charge à concurrence du nombre d'heures indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises dans les 15 jours suivant la date du retour au Domicile avec un minimum de 2 heures consécutives par jour.

**En aucun cas notre prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au Domicile.**

**Seule l'Équipe médicale de notre service assistance est habilitée à fixer la durée de la présence de l'aide-ménagère après bilan médical.**

### **GARDE MALADE**

À la demande du bénéficiaire et sur prescription médicale, nous organisons et prenons en charge une garde malade au Domicile en France à concurrence du nombre d'heures indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises dans les 15 jours suivant la date du retour au Domicile avec un minimum de 4 heures consécutives par jour.

**En aucun cas notre prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au Domicile.**

**Seule l'Équipe médicale de notre service assistance est habilitée à fixer la durée de la présence de l'aide-ménagère après bilan médical.**

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

Si personne ne peut assurer la garde de vos enfants de moins de 15 ans résidant à votre Domicile durant votre immobilisation au Domicile, nous organisons

et prenons en charge :

- soit l'acheminement à votre Domicile de l'un de vos Proches résidant en France,
- soit l'acheminement de vos enfants au Domicile de l'un de vos Proches résidant en France,
- soit la garde de vos enfants par du personnel qualifié à votre Domicile, à concurrence du nombre d'heures indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises avec un minimum de 2 heures consécutives par jour.

Cette personne, en fonction de l'âge des enfants, assurera également leur accompagnement à l'école.

**En aucun cas, cette prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au Domicile.**

Nous prenons en charge le ou les titres de transport aller - retour et, selon le cas, les frais d'accompagnement des enfants chez un Proche parent par le personnel qualifié.

**Nous intervenons à votre demande et nous ne pouvons être tenu pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou pendant la garde des enfants confiés.**

#### **LIVRAISON DE MÉDICAMENTS AU DOMICILE**

Si vous ou l'un de vos Proches êtes dans l'incapacité de vous déplacer, nous organisons et prenons en charge la recherche et l'acheminement à votre Domicile des médicaments indispensables à votre traitement sur présentation d'une prescription médicale.

**Le coût des médicaments reste à votre charge.**

**Cette garantie est limitée à une intervention par événement.**

#### **EXCLUSION DE L'ASSISTANCE MÉDICALE ET DE L'ASSISTANCE AU DOMICILE EN FRANCE**

Les exclusions communes à toutes les garanties du présent contrat sont applicables.

En outre, sont exclus :

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

#### **QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?**

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

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à

- l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
  - de la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## **ARTICLE 4 – EXCLUSIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES**

**Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

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

## **ARTICLE 5 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties d'assistance de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE ASSISTANCE en appelant le +33 (0)1.55.98.71.49 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement) ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr).

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

**MUTUAIDE ASSISTANCE  
SERVICE QUALITE CLIENTS  
8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE  
94368 BRY-SUR-MARNE 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 des garanties d'assurance de votre contrat hors garantie « Responsabilité Civile et Vie Privée à l'Etranger », nous vous invitons à la faire connaître à ASSURINCO en appelant le +33 (0) 1 55 98 71 49 ou en écrivant à [sinsitre@assurinco.com](mailto:sinsitre@assurinco.com).

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

**MUTUAIDE ASSISTANCE  
SERVICE ASSURANCE  
TSA 20296  
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance :

**LA MEDIATION DE L'ASSURANCE  
TSA 50110  
75441 PARIS CEDEX 09**

3. En cas de difficulté sur la mise en œuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, vous pouvez adresser votre réclamation à :

**TOKIO MARINE KILN INSURANCE LIMITED  
6-8 boulevard HAUSSMANN - 75009 PARIS  
Tel : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87  
Ou [reclamations@tokiomarine.fr](mailto:reclamations@tokiomarine.fr)**

TOKIO MARINE KILN INSURANCE LIMITED 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 le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

**LE MEDIATEUR DE LA FFSA  
BP290  
75125 PARIS CEDEX 09**

## **ARTICLE 6 – COLLECTE DES DONNÉES**

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 Janvier 1978, l'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances).
- Les destinataires des données le concernant sont principalement les collaborateurs de l'Assureur mais aussi ses partenaires pour la mise en œuvre des garanties et les organismes professionnels habilités.
- 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 conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance que la CNIL a autorisé l'Assureur à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.
- Les données à caractère personnel le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne. L'Assuré pourra également demander une communication de ces renseignements et exercer son droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données le concernant en s'adressant au :
  - Si garanties autres que «Responsabilité et Vie Privée à l'Étranger»:  
**Correspondant Relais Informatique et Libertés - MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.**
  - Si garantie «Responsabilité et Vie Privée à l'Étranger»:  
**Correspondant Relais Informatique et Libertés – TOKIO MARINE KILN**  
**INSURANCE LIMITED 6-8 Boulevard Haussmann – 75009 PARIS**

## ARTICLE 7 – SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article 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.

## ARTICLE 8 – 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.

## ARTICLE 9 – 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.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de



procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;

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

### **Il est rappelé que :**

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## **ARTICLE 10 – LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

Le présent contrat est régi exclusivement par le droit français. Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## **ARTICLE 11 – FAUSSES DÉCLARATIONS**

### **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.

## **ARTICLE 12 – AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle de l'Assureur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

TOKIO MARINE KILN INSURANCE LIMITED est contrôlée conjointement au Royaume-Uni par l'Autorité de Régulation Prudentielle (Prudential Regulation Authority située au 20 Moorgate London, EC2R 6DA – England) et l'Autorité de Conduite Financière (Financial Conduct Authority, située 25 The North Colonnade – Canary Wharf – London E14 5HS – ENGLAND).







Une nouvelle idée de l'assurance voyage

122 bis Quai de Tounis  
31000 TOULOUSE

[sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)