

**CONTRAT MULTIRISQUES LOISIRS AVEC PACK QUALITE N° 4481**

***Pour bénéficier de l'assistance pendant votre voyage pour les garanties***

***Assistance Rapatriement, Garantie Météo, Garantie Tranquillité 24h/24, Kid line, Service H24***

✕ Dans un premier temps, contacter IMPERATIVEMENT les secours d'urgence.

✕ Puis contacter Mutuaide Assistance le plus rapidement possible

Par téléphone : **+ 33 (0) 1 55.98.71.20**

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

Par mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, il est nécessaire d'obtenir l'accord préalable de Mutuaide Assistance en appelant ou en faisant appeler sans attendre Mutuaide Assistance (24/7).

***Pour déclarer vos sinistres assurances pour les garanties Frais d'annulation, Annulation d'activité, Départ et Retour manqué, Bagages, Retard de transport, Sécurité Aérienne, Révision des prix, Interruption de séjour, Voyage de compensation, Responsabilité civile à l'étranger et Individuelle Accident***

**Connectez-vous sur le site de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME :**

**[www.gestion.presenceassistance.com](http://www.gestion.presenceassistance.com)**

- Complétez le champ « numéro de votre dossier voyage » avec le numéro de dossier figurant sur votre facture d'inscription.
- Complétez le champ « nom du voyageur principal » par vos noms et prénoms.
- Remplissez le formulaire de déclaration de sinistre qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail mentionnant votre numéro de dossier et l'ensemble des pièces à fournir.

***Par l'intermédiaire de ce site vous pourrez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier en temps réel***

**TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE**

GARANTIES	MONTANTS MAXIMUM	FRANCHISE
<p><u><b>FRAIS D'ANNULATION</b></u></p> <p><b>A/ Annulation Motif médical de l'Assuré son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles</b>  <b>B/ Annulation TOUTES CAUSES</b></p>	<p align="center">Selon conditions du barème des frais d'annulation</p> <p align="center"><b>A et B/ 15 000 € par personne 135 000 € par événement</b></p>	<p align="center"><b>A/ 50 € par personne</b></p> <p align="center"><b>B/ 10% du montant des frais d'annulation minimum 50 € par personne maximum 150 € par dossier</b></p>
<p><u><b>ANNULATION D' ACTIVITES</b></u></p> <p><b>Franchise par personne</b></p>	<p align="center"><b>1000 € par personne 10 000 € par événement</b></p>	<p align="center"><b>50 € par personne</b></p>
<p><u><b>DEPART MANQUE - RETOUR MANQUE</b></u></p>	<p align="center"><b>1 000 € par personne 10 000 € par événement</b></p>	<p align="center"><b>Pas de franchise</b></p>
<p><u><b>BAGAGES</b></u></p> <p><b>1- Bagages</b>  <b>A/ Sur présentation de justificatifs</b>   ou  <b>B/ Non présentation de justificatifs</b></p> <p><b>2- Objets précieux</b></p> <p><b>3- Objets personnels</b></p> <p><b>4- Retard de livraison</b>  <b>A/ Sur présentation de justificatifs</b>  Ou  <b>B/ Non présentation de justificatifs</b></p> <p><b>5- vol de documents d'identité</b></p>	<p><b>1A/ 2 000 € par personne Maximum 20 000 € par événement</b>  Ou  <b>1B/ 150 € forfaitaires par personne 750 € par événement</b></p> <p><b>2-/ 500 € par personne</b></p> <p><b>3-/ 1 000 € par personne</b></p> <p><b>4 -A/ 300 € par personne</b>  Ou  <b>4- B/ 50 € forfaitaires par personne</b></p> <p><b>5-/ 200 € par personne</b></p>	<p><b>1A/ 50 € par dossier</b>   ou  <b>1B/ sans franchise</b></p> <p><b>2-/ 50 € par dossier</b></p> <p><b>3-/ 50 € par dossier</b></p> <p><b>4-/ Sans franchise</b></p> <p><b>5-/ Sans franchise</b></p>
<p><u><b>RETARD DE TRANSPORT</b></u></p> <p><b>A-/ Retard de 4 heures à 7 heures</b></p> <p><b>B-/ Retard de plus de 7 heures</b></p>	<p><b>A-/ 100 € par personne 1 000 € par événement</b></p> <p><b>B/ 200 € par personne 2 000 € par événement</b></p>	<p><b>A-/ sans franchise</b></p> <p><b>B/ sans franchise</b></p>
<p><u><b>GARANTIE SECURITE AERIENNE</b></u></p> <p><b>Annulation du voyage, en cas de :</b>  Cessation d'activité totale de la Compagnie aérienne, dû à sa défaillance financière</p> <p>Grèves du personnel de la Compagnie aérienne et/ou de l'aéroport</p> <p>Retard de plus de 7 heures</p>	<p align="center">Remboursement du voyage  Maximum <b>2 500 €</b> par personne</p>	<p align="center"><b>30 € par personne</b></p>

<b>TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE (suite)</b>		
<b>GARANTIES</b>	<b>MONTANTS MAXIMUM</b>	<b>FRANCHISE</b>
<u><b>REVISION DES PRIX</b></u>  Surcharge Carburant  Hausse des Taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires.  Variation du cours des devises	<b>150 €</b> par personne	<b>20 €</b> par personne
<u><b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b></u>  <b>a/-</b> Rapatriement ou transport sanitaire <b>b/-</b> Accompagnement lors du rapatriement ou transport <b>c/-</b> Retour des enfants de moins de 15 ans <b>d/-</b> Présence en cas d'hospitalisation  <b>e/</b> Prolongation de séjour à l'hôtel <b>f/-</b> Frais hôtelier  <b>g/-</b> Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation en dehors du pays de résidence de l'Assuré <b>h/-</b> Soins dentaires <b>i/-</b> Avance de frais médicaux  <b>j/-</b> Transport du corps en cas de décès 1- Rapatriement du corps 2- Frais funéraires nécessaires au transport <b>k/-</b> Retour prématuré <b>l/-</b> Paiement des frais de recherche et de secours <b>m/-</b> Assistance résidence principale <b>n/-</b> Avance de fonds à l'étranger <b>o/-</b> Assistance Juridique à l'étranger 1- paiement d'honoraires 2- avance de la caution pénale  <b>p/-</b> Envoi de médicaments <b>q/-</b> Transmission de messages	<b>Voir détail des prises en charge maximum en fonction de votre pays de résidence</b>  <b>a/-</b> Frais réels <b>b/-</b> Titre de transport  <b>c/-</b> Titre de transport Aller /Retour <b>d/-</b> Titre de transport + Frais d'hôtel <b>150 €/nuitée</b> maximum 10 jours <b>e/-</b> Maximum 10 nuitées <b>f/-</b> Frais d'hôtel <b>150 €/nuitées</b> maxi 10 jours  <b>g/- 150 000 €</b> par personne <b>500 000 €</b> par évènement  <b>h/- 150 € par personne</b> <b>i/- 150 000 €</b> par personne <b>500 000 €</b> par évènement  <b>j-1/</b> Frais réels <b>j-2/ 2 500 €</b> <b>k/-</b> Titre de transport <b>l/- 4 500 €</b> par personne <b>9 000 €</b> par évènement <b>m/- 150 €</b> par dossier <b>n/- 1 500 €</b> par personne <b>o-1/ 1 500 €</b> <b>o-2/ 7 500 €</b>  <b>p/-</b> Frais d'expédition	<b>g/- 150 €</b> par personne pour les frais médicaux uniquement (sauf soins dentaires)
<u><b>GARANTIE FORCE MAJEURE</b></u> <b>Avant départ :</b> En cas de voyages remboursés par le prestataire <b>a/</b> Remboursement de l'assurance  <b>b/</b> Remboursement du pré/post acheminement ou En cas de voyages reportés par le prestataire <b>c/</b> Remboursement du pré acheminement <b>d/</b> Hausse du prix du voyage reporté  <b>Pendant le voyage :</b>  <b>Retour impossible</b> <b>e/</b> Frais hôteliers : Forfaits  <b>f/</b> Frais hôteliers : Vols secs	<b>a/</b> Montant de la prime d'assurance voyage <b>b/</b> maximum 150 € /passager ou <b>c/</b> maximum 150 € /passager <b>d/</b> 15% du montant du voyage maximum 200 € /passager  <b>e/</b> 80 € par nuitée/passager avec un maximum de 6 nuitées <b>f/</b> 50 € par nuitée/passager avec un maximum de 2 nuitées	Pas de franchise
<u><b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR</b></u>	<b>10 000 €</b> par personne <b>100 000 €</b> par évènement	Pas de franchise

<b>TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE (suite et fin)</b>		
<b>GARANTIES</b>	<b>MONTANT MAXIMUM</b>	<b>FRANCHISE</b>
<u><b>VOYAGE DE COMPENSATION</b></u>	<b>2 500 €</b> par personne maximum 2 personnes <b>5 000 €</b> par événement	Pas de franchise
<u><b>RESPONSABILITE CIVILE</b></u> <b>a/- dommages corporels matériels et immatériels</b> <b>Dont</b> <b>b/- Dommages matériels et immatériels consécutifs</b> <b>c/- Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives. Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives</b>	<b>a/ 4 500 000 € par sinistre</b>  <b>b/ 75 000 € par sinistre</b>  <b>c/ Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause</b>	a) Pas de franchise  b) Franchise absolue de 150 € par sinistre
<u><b>INDIVIDUELLE ACCIDENT</b></u>  <b>a/- Décès accidentel</b>  <b>b/- Infirmité permanente totale suite à un accident</b>	<b>a/ 15 000 € par personne</b>  <b>b/ 150 000 € par événement</b> Garantie, réductible en cas d'infirmité permanente partielle selon barème Accidents du Travail de la Sécurité Sociale	a/ Pas de franchise  b/.Franchise relative : Tout accident garanti au titre du présent contrat entraînant une Invalidité Permanente partielle inférieure ou égale à 10% ne donnera lieu au versement d'aucune indemnité Par contre, pour toute invalidité supérieure à 10%, il ne sera fait application d'aucune franchise.
<u><b>GARANTIE METEO</b></u> <b>a/ Garantie neige</b> <b>b/ Garantie soleil</b>  <b>c/ Garantie Intempéries diverses</b>	a/ 100 € par dossier b/ 100 € par dossier Frais d'hôtel c/ 100 € maximum par dossier	a/b/c/ Pas de franchise
<u><b>GARANTIE TRANQUILLITE 24H/24</b></u>	<b>+33 (0) 1 55.98.71.20</b>	Pas de franchise
<u><b>KIDS LINE</b></u>	<b>+33 (0) 1 55.98.71.20</b>	Pas de franchise
<u><b>SERVICE H24</b></u> <b>Avant le voyage</b> - Informations sanitaires - Informations Météo - Informations Administratives - Informations Touristiques Complémentaires  <b>Pendant le voyage</b> - Assistance qualité sur votre lieu de séjour - Assistance administrative - Transmission de messages	<b>+33 (0) 1 55.98.71.20</b>	Pas de franchise

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

## DISPOSITIONS GENERALES

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

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

## DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

### **DEFINITIONS**

#### **Accident**

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

#### **Aléa**

Evènement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

#### **Assuré**

Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme "vous"

#### **Assureur**

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 autres que la Responsabilité civile et l'Individuelle accident :**

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 et Individuelle accident :**

TM SPECIAL LINES TOKIO - MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED - Succursale pour la France- 6-8 boulevard HAUSSMANN - 75009 PARIS

#### **Attentat**

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

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français.

#### **Catastrophes naturelles**

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

#### **Code des Assurances**

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

#### **Domicile**

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

#### **DROM POM COM**

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

#### **Entreprise de transport**

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

#### **Europe**

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

#### **Franchise**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

#### **France continentale**

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

**France métropolitaine**

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

**Grève**

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

**Guerre civile**

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

**Guerre étrangère**

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

**Maladie grave**

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

**Membre de la famille**

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

**Pollution**

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

**Résidence habituelle**

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

**Sinistre**

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

**Souscripteur**

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

**Subrogation**

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

**Tarif Famille (3 personnes minimum – 9 personnes maximum)**

Le tarif famille est applicable aux parents ou concubins accompagnés d'au moins un enfant à charge. En lieu et place des parents, la garantie est accordée aux grands-parents accompagnant leurs petits-enfants.

**Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.

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

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

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

**QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?**

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

**En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ en voyage.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Portant sur le risque à garantir**

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de votre part portant sur le risque à garantir peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif du Contrat.

- **Au moment du sinistre**

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraînera la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

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

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE ASSISTANCE en appelant le +33 (0)1.55.98.71.20 ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- ✓ Assistance Rapatriement
- ✓ Garantie Météo
- ✓ Garantie Tranquillité 24h/24
- ✓ Kid line
- ✓ Service H24

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

**MUTUAIDE  
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 Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09**

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME en appelant le **01.55.90.47.52** ou en écrivant à [reclamation@presenceassistance.com](mailto:reclamation@presenceassistance.com) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- ✓ Frais d'annulation
- ✓ Annulation d'activité
- ✓ Départ manqué – Retour manqué
- ✓ Bagages
- ✓ Retard de transport
- ✓ Garantie sécurité aérienne
- ✓ Révision des prix
- ✓ Garantie force majeure
- ✓ Frais d'interruption de séjour
- ✓ Voyage de compensation

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

**MUTUAIDE**  
**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 Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

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

**TOKIO MARINE EUROPE 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)**

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

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir 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**

### **COLLECTE DE DONNEES**

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 correspondant Relais Informatique et Libertés - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex et TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED 66, rue de la Chaussée d'Antin 75441 PARIS CEDEX 09 .

### **PLURALITE D'ASSURANCES**

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

### **SUBROGATION**

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

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

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

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Il est rappelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

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

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

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

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

L'autorité chargée du contrôle de TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED est la Financial Services Authority, située 25 The North Colonnade – Canary Wharf – London E14 5HS – ENGLAND, conformément au Code des Assurances (Article L. 112-4).

### **DETAIL DES GARANTIES**

#### **FRAIS D'ANNULATION « Toutes causes »**

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

#### **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

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

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

**A/** Nous intervenons en cas de maladie grave ou accident de vous-même ou d'un membre de votre famille (de droit ou de fait) constaté par une autorité médicale et vous empêchant de réaliser le voyage prévu.

Nous intervenons en cas de décès de vous-même ou d'un membre de votre famille (de droit ou de fait).

**B /** La garantie vous est également acquise dans tous les autres cas d'annulation, si votre départ ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour sont empêchés par un événement aléatoire, **pouvant être justifiés**.

Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de la souscription.

## EXTENSION DE GARANTIE

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

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

## A / et B / ANNULATION D'UNE DES PERSONNES VOUS ACCOMPAGNANT

Du fait de votre annulation, nous prenons également en charge le remboursement des frais d'annulation des personnes inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Notre remboursement se limite à la prise en charge de 9 personnes maximum pour un même événement.

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

## CE QUE NOUS EXCLUONS

**Nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :**

- **D'un événement, d'une maladie ou d'un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance.**
- **De l'absence d'aléa**
- **D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,, 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 .**
- **D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève**
- **Du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français.**
- **D'un acte de négligence de votre part.**
- **De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la Loi 92-645 du 13 juillet 1992.**

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

**Pour toute souscription postérieure à la date d'inscription au voyage, un délai de carence de 4 jours sera applicable à compter de la date de la souscription du contrat.**

**La prime d'assurance n'est jamais remboursable.**

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

**1/Motif médical :** vous devez déclarer votre sinistre dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre indiquer votre voyage

Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription)

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

2/ D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous a été remis.

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

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

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

Il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin conseil. Dès lors, si vous vous y opposiez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.

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

**Pour les motifs d'annulation non médicaux** : vous devez nous fournir tout justificatif permettant de prouver le caractère aléatoire et non intentionnel du motif d'annulation

#### **Dans tous les cas vous devez également nous faire parvenir :**

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

### FRAIS D'ANNULATION D'ACTIVITE

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

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

### CE QUE NOUS EXCLUONS

**Nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :**

- De l'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- L'inobservation consciente des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour et du lieu de domicile, D'un acte de négligence de votre part.

**Les activités achetées durant le voyage (même auprès du représentant de l'organisateur du voyage)**

**ne sont pas garanties**

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

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

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

Vous devez déclarer votre sinistre dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre indiquer la pratique de l'activité prévue.

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

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

Il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin conseil. Dès lors, si vous vous y opposiez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.

**Dans tous les cas vous devez également nous faire parvenir :**

- le numéro de votre contrat d'assurance,
- La facture originale de frais non remboursables établie par le prestataire,
- La facture d'inscription à l'activité établie par le prestataire.

## **DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE**

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

### **DEPART MANQUE**

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté, pouvant être justifié vous empêche d'emprunter le transport prévu par l'organisateur du voyage pour vous rendre à destination dans les 24h suivant ou par le premier vol disponible, nous vous remboursons, dans la limite fixée au tableau des montants de garantie, le prix du billet que vous avez été obligé de racheter pour rejoindre votre destination (si votre titre de transport initial n'est pas modifiable).

En aucun cas le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait votre annulation.

### **RETOUR MANQUE**

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté, pouvant être justifié vous empêche d'emprunter la connexion prévue entre le lieu d'arrivée et votre domicile, nous vous remboursons (dans la limite fixée au tableau des montants de garantie), le titre de transport que vous avez été obligé de racheter pour regagner votre domicile (en remplacement de celui déjà en votre possession et rendu inutilisable).

Pour un même voyage, vous pouvez bénéficier de la garantie départ manqué et retour manqué. Toutefois, notre remboursement sera limité pour ces deux garanties au montant maximum figurant au tableau des montants de garantie.

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

- **De l'absence d'aléa,**

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

## BAGAGES

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

### DEFINITIONS

#### **Bagages**

Votre sac ou valise ainsi que tout article se trouvant dans votre bagage à l'exception des objets personnels, objets précieux, et articles définis au § exclusions du chapitre bagages.

#### **Objets personnels**

appareil photos, caméscope, téléphone portable, PDA, console de jeux portable, lecteurs multimédia portable informatique. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

#### **Objets précieux**

bijoux, montres, fourrures.

#### **Vol caractérisé**

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

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons à concurrence maximum du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos **bagages**, **objets personnels**, et **objets précieux** emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire.

Les **bagages** sont garantis contre le vol, la destruction totale ou partielle, et la perte uniquement pendant l'acheminement par une compagnie de transport.

Les **objets précieux** et **objets personnels** sont garantis UNIQUEMENT contre le **vol caractérisé** et constaté par les autorités compétentes du pays concerné (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,..) et UNIQUEMENT dans le pays de séjour.

### QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos **bagages** et **objets personnels** soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures. Les objets précieux ne sont pas garantis.

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

### RETARD DE LIVRAISON

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

Si vous n'êtes pas en mesure de présenter les justificatifs d'achats, une somme forfaitaire prévue au tableau des montants de garantie vous sera allouée.

La garantie expire dès que votre bagage vous a été remis.

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

### **VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITE**

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

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

- le vol de vos *bagages, objets personnels et objets précieux* consécutif à des oublis ou négligence de votre part
- le vol des *objets personnels et objets précieux* inclus dans vos bagages et confiés à une compagnie de transport,
- la perte ou le dommage des objets personnels et *objets précieux* et ce quelques soient les circonstances du sinistre,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport pour les *bagages*), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc),
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre, bois,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance, vice propre, vétusté, usure naturelle et normale,
- les objets désignés ci-après : biens consommables, animaux, espèces, cartes de crédit, chèques, titres de transport, titre de toutes natures, toute prothèse, appareillage de toute nature, lunettes de vue, lentilles de contact, clés de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films, dvd, cd-rom, pellicules photo, matériel à usage professionnel, échantillons de représentants de commerce, collections, tableaux, alcools, briquets, stylos, cigarettes, documents, remorques, titres de valeur,
- l'absence d'aléa,
- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- un incident nucléaire, une guerre civile ou étrangère, attentat, une émeute ou une grève.

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

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

***Une franchise par dossier est indiquée au tableau des montants de garanties.***

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

Pour les *bagages* vous êtes indemnisé sur la base de la valeur d'achat déduction faite de la vétusté calculée de la manière suivante : 20% la première année, 10% par année supplémentaire.

Pour les *objets personnels* et *objets précieux* vous êtes indemnisé sur la base de **la valeur d'achat figurant sur la facture originale exclusivement au jour du sinistre limitée au montant figurant au tableau des montants de garantie.**

Pour cela vous devez nous fournir l'originale exclusivement de la facture d'achat de l'objet concerné (les factures pro forma ou duplicata ne sont pas acceptées).

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

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

*En cas de vol ou de perte:*

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

*En cas de dommages :*

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

**En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.**

**Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.**

**Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.**

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

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

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

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

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - . soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - . soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

### **RETARD DE TRANSPORT Avion Train Bateau**

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

## DEFINITIONS

### **Durée du Voyage garanti**

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

### **Heure d'Arrivée initialement prévue**

- pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
- pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyage,



- pour les vols REGULIERS : l'heure fixée par la compagnie aérienne,
- Pour les transporteurs de voyages par voie ferrée et maritime : l'heure indiquée sur le billet de transport.

### **Retard de transport**

C'est l'arrivée du transport garanti à sa destination finale avec une heure postérieure à son heure d'arrivée initialement prévue.

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

### **Voyage garanti**

C'est le voyage pour lequel vous avez souscrit la garantie « RETARD DE TRANSPORT ».

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

### QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?

La garantie prévoit le remboursement d'une somme indiquée dans le tableau des montants de garantie, si le voyage garanti a subi un retard d'au moins 4 heures tant sur le transport aller que le transport retour.

La garantie n'est pas due si le voyage est annulé par la compagnie de transport sans proposition de remplacement.

Les indemnités sont cumulables si vous subissez un retard d'au minimum 4 h à l'aller et d'au minimum 4 h au retour.

**Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie Sécurité Aérienne.**

### QUELLES SONT LES OBLIGATIONS A RESPECTER EN CAS DE SINISTRE ?

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

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

#### **IMPORTANT :**

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

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

### CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir lorsque votre retard de transport résulte :

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

## GARANTIE SECURITE AERIENNE

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

### DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons si votre voyage est annulé dans les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre et à condition que la compagnie aérienne ne prévoise pas de remboursement dans les cas d'annulation suivant :

### **DEFAILLANCE FINANCIERE DE LA COMPAGNIE AERIENNE**

Si votre voyage est annulé suite à la cessation d'activité de la compagnie aérienne REGULIERE, LOW COST, ou CHARTER, auprès de laquelle vous avez réservé votre voyage, nous vous garantissons le remboursement du voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

### **GREVE DU PERSONNEL DE LA COMPAGNIE AERIENNE ET / OU DE L'AEROPORT**

Si votre voyage est annulé suite à une grève du personnel de la compagnie aérienne REGULIERE, LOW COST, ou CHARTER (Personnel Naviguant ou au sol) et/ou du personnel de l'aéroport, sans qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé dans les règles imposées par la législation en vigueur au moment de la souscription au présent contrat, nous vous garantissons le remboursement du voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

### **RETARD D'AVION DE PLUS DE 7 HEURES**

Si votre voyage subi un retard d'avion de plus de 7 heures sur le vol initialement prévu pour votre voyage et, ou s'il est annulé par la compagnie aérienne, nous vous garantissons le remboursement du voyage (à l'exception des titres de transport remboursés par la compagnie), à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Les événements permettant de faire jouer la présente garantie, sont :

- **une mauvaise météo,**
- **une défaillance technique,**
- **ou tout autre problème lié à l'aéroport,** pour quelque cause que ce soit, et notamment, en cas de Grèves, Attentats ou autres catastrophes survenant à l'aéroport.

### **RECONNAISSANCE DE L'ASSURE**

Vous reconnaissez n'avoir connaissance d'aucune information matérielle, factuelle ou de circonstances susceptibles de se traduire par un sinistre au moment de l'achat du billet d'avion.

### **FRANCHISE**

**Une franchise par personne est indiquée au tableau des montants de garanties.**

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

- **les événements survenus entre la date de réservation du voyage et la date d'adhésion au présent contrat,**
- **l'absence d'aléa,**
- **un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **D'un acte de négligence de votre part.**

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

Pour la bonne exécution de la garantie, vous ou vos ayant droits devront :

- Aviser l'organisateur du voyage auprès duquel vous avez dûment réglé sa prestation dès la survenance du sinistre. Si vous annulez après plus de 7 heures à compter de l'heure du départ de votre vol initialement prévu, nous garantissons uniquement les frais d'annulation exigibles à la date de survenance de l'événement.
- Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

Nous, nous réservons le droit de vous réclamer le billet d'avion initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la Compagnie Aérienne.

## **REVISION DES PRIX**

<b>PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE</b>	<b>EXPIRATION DE LA GARANTIE</b>
le jour de la souscription du présent contrat et plus de 30 jours avant le départ.	Le jour du règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

### **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et du règlement d'un acompte d'une part, et la date de l'émission de la facture en règlement du solde du prix de votre voyage d'autre part, et sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation d'une variation du coût du prix du voyage liée à la hausse du carburant, ou/et de la variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires, ou/et de la variation du coût des devises.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- **Surcharge carburant** : variation du coût du titre de transport, liée à la hausse du coût du carburant (indice WTI), survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date du règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.
- **Variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires** survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.
- **Variation du cours des devises** : (Cours de la devise ayant servi au calcul du prix du voyage, à condition que le taux de conversion de la devise en EURO (€) figure dans les conditions particulières de l'organisateur du voyage) survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

#### CE QUE NOUS EXCLUONS

- l'augmentation du prix du voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale,
- l'augmentation du prix du voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, et de l'organisateur du voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- l'augmentation du prix du voyage dans les 30 jours avant le départ,
- l'augmentation du prix du voyage pour toute autre raison que la surcharge carburant, la variation du coût des taxes, la variation du cours des devises,
- l'absence d'aléa,
- Un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,
- D'un acte de négligence de votre part.

#### QUELLES SONT LES OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES ?

**Vous devez nous informer dans les cinq jours ouvrés**, où vous avez eu connaissance de la survenance de la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure et nous adresser **les documents indiqués ci-dessous, nécessaires à la constitution du dossier et permettant de prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation :**

##### Pour les dossiers Forfaits:

- le numéro du contrat souscrit,
- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- le bulletin d'inscription initiale au voyage,
- la photocopie de la lettre recommandée ou de la facture lui notifiant la révision du prix du voyage,
- la facture acquittée du voyage.

##### Pour les titres de transport :

- le numéro du contrat souscrit,
- les copies d'écran (à réclamer à votre Agence) au jour de la réservation et au jour de l'émission,
- la facture que l'agence vous aura établie au titre de la hausse supplémentaire correspondant à la différence du prix du voyage entre le jour de la réservation avec versement d'un acompte et le jour de l'émission et règlement du solde du prix du voyage.

### ASSISTANCE RAPATRIEMENT

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

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

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

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

## **QUE GARATISSONS-NOUS ?**

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

Si vous êtes malade ou blessé et que votre état de santé nécessite un transfert, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile en Europe ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous vous rapatrions vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile, ou vers le centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous vous rapatrions vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile, ou le centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre rapatriement vers la France Continentale (hors drom pom com) et la différence restera à votre seule charge.

Selon la gravité de votre cas, et sur la seule décision de notre équipe médicale, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médical ou pas, et par l'un des moyens de transport suivant:

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

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

Si vous êtes transporté dans les conditions ci-dessus, nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée, au titre du présent contrat et vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de votre rapatriement.

S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile.

S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant de leur retour vers la France Continentale (hors drom pom com) et la différence restera à leur seule charge.

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

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

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que vos enfants se trouvent en Europe au moment de l'événement, nous prenons en charge le voyage Aller /Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesse pour les ramener, jusqu'à votre domicile, ou celui d'un membre de votre famille en dehors de l'Europe.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que vos enfants se trouvent en dehors de l'Europe au moment de l'événement, nous prenons en charge le voyage Aller/ Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesse pour les ramener, jusqu'à votre domicile, ou celui d'un membre de votre famille en dehors de l'Europe. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant des titres de transport aller /retour du pays où se trouvent vos enfants vers la France Continentale (hors drom pom com) et la différence restera à votre seule charge.

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

Si vous êtes hospitalisé et que votre état de santé ne permet pas de vous rapatrier avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge les frais de transport d'un membre de votre famille ou d'une personne désignée, et domicilié(e) en Europe, pour se rendre à votre chevet.

Si cette personne n'est pas domiciliée en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous organisons son transport de son pays de résidence jusqu'à votre lieu d'hospitalisation.

Si cette personne n'est pas domiciliée en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons son transport de son pays de résidence jusqu'à votre lieu d'hospitalisation. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant du transport de son pays de résidence vers la France Continentale (hors drom pom com) et la différence restera à sa seule charge.

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel de cette personne à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

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

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

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

Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile.

Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre transport vers la France Continentale (hors drom pom com) et la différence restera à votre seule charge.

#### **FRAIS HOTELIERS**

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

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

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

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance du pays de résidence, les frais engagés en dehors de votre pays de résidence et restés à votre charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

En cas de non prise en charge par la Sécurité Sociale, nous intervenons au premier euro à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Nous prenons également en charge, dans les mêmes conditions, les petits soins dentaires à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Une franchise indiquée au tableau des montants de garanties est déduite par événement et par assuré (sauf soins dentaires).

#### **AVANCE DE FRAIS MEDICAUX**

Si vous êtes hors de votre pays de résidence, dans l'impossibilité de régler vos frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, nous intervenons à votre simple demande pour en faire l'avance dans les limites de nos engagements en échange d'un chèque de caution du montant correspondant à l'importance des frais estimés. Ce chèque de caution sera restitué sur justification d'une position officielle de la Sécurité sociale et / ou de tout organisme de prévoyance susceptible de prendre en charge les frais avancés. Une reconnaissance de dette vous sera réclamée sur votre lieu de séjour. Cette garantie cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement, ou le jour de votre rapatriement dans votre pays d'origine. **Cette garantie n'est pas applicable lorsque le montant des frais médicaux est inférieur à 350 €.**

#### **TRANSPORT DU CORPS EN CAS DE DECES**

Nous organisons et prenons en charge le transport du corps depuis le lieu de mise en bière, en France métropolitaine ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en Europe.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que le décès a lieu en Europe, nous organisons le transport du corps vers le pays de résidence.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que le décès a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons le transport du corps vers le pays de résidence. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant du transport du corps vers la France Continentale (hors drom pom com) et la différence restera à votre seule charge.

Nous prenons également en charge les frais annexes nécessaires au transport, dont le coût du cercueil, permettant le transport, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation dans le pays de résidence restent à la charge des familles.

Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement.

S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et qu'ils se trouvent en Europe au moment du décès, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile.

S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et qu'ils se trouvent en dehors de l'Europe au moment du décès, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant de leur retour vers la France Continentale (hors drom pom com) et la différence restera à leur seule charge.

### **RETOUR PREMATURE**

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

Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domiciliés en Europe et que vous vous trouvez en Europe au moment de l'événement, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile.

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

Nous intervenons en cas de :

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

### **PAIEMENT DES FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS**

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

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

### **ASSISTANCE RESIDENCE PRINCIPALE**

Gardiennage de votre domicile après effraction nécessitant impérativement une présence sur place. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « RETOUR PREMATURE » et le coût ne pourra dépasser le montant d'un billet retour au domicile de l'Assuré.

Nous vous remboursons à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties les frais d'interventions pour l'ouverture par un serrurier de la résidence principale si vos clés ont été volées ou perdues pendant le séjour.

### **AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER**

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

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

#### **a) Paiement d'honoraires**

Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous faites appel, si vous êtes poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays étranger dans lequel vous vous trouvez.

## **b) Avance de la caution pénale**

Si, en cas d'infractions involontaires à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez, vous êtes astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, nous en faisons l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement que nous vous adressons.

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

## **ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER**

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

Le coût de ces médicaments reste dans tous les cas à votre charge.

## **TRANSMISSION DE MESSAGES**

Nous, nous chargeons de transmettre les messages qui vous sont destinés lorsque vous ne pouvez être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation.

De même, nous pouvons communiquer, sur appel d'un membre de votre famille, un message que vous aurez laissé à son attention.

## **QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?**

**Nous ne garantissons pas :**

- l'absence d'aléa,
- les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées à la date de début de voyage,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32ème semaine de grossesse,
- les conséquences des tentatives de suicide de l'assuré,
- les actes intentionnels et/ou répréhensibles par la Loi,, les conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- l'inobservation consciente des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour,
- les conséquences d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,

### **Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation en dehors du pays de résidence**

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

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

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

Par téléphone au : **01.55.98.71.20** - + **33 1.55.98.71.20** si vous êtes à l'étranger.

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

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

**Pour toute demande de remboursement vous devez :**

**Nous adresser la déclaration de sinistre dûment remplie accompagnée des justificatifs relatifs à votre demande de remboursement.**

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

## **GARANTIE FORCE MAJEURE**

### **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

Notre garantie intervient si l'organisateur du voyage ou la compagnie de transport ne peut remplir son obligation contractuelle envers vous suite à un événement extérieur, irrésistible et indépendant de sa volonté et non exclu par le présent contrat, entraînant :

Soit l'annulation de votre voyage,

Soit l'impossibilité de vous faire voyager aux dates prévues.

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

#### ***ANNULATION DU VOYAGE AVANT VOTRE DEPART (A L'ALLER)***

Si un événement, extérieur, irrésistible et indépendant de la volonté de l'organisateur de voyage et/ou de la compagnie de transport les oblige à annuler votre voyage et qu'il vous rembourse le montant de ce voyage :

a) nous vous remboursons la prime d'assurance payée pour le séjour annulé,

b) nous vous remboursons à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties, les titres de transport aller/ retour éventuel prévus entre votre lieu de domicile et le lieu de convocation fixé par l'organisateur, devenus inutiles du fait de l'annulation du voyage, à condition que ceux-ci soient non modifiables et non remboursables, ou modifiables avec pénalités.

#### ***REPORT DE VOTRE VOYAGE A DE NOUVELLES DATES (A L'ALLER)***

Si un événement, extérieur, irrésistible et indépendant de la volonté de l'organisateur de voyage et/ou de la compagnie de transport les oblige à reporter votre voyage :

a) le contrat d'assurance concernant le voyage annulé sera reporté sans frais aux nouvelles dates de voyage,

b) si du fait du report de votre voyage à une nouvelle date celui-ci subit une hausse de prix due à une hausse de taxe, de carburant ou tout simplement du fait du changement de période, nous vous remboursons la différence constatée à hauteur du montant spécifié dans le tableau des montants de garantie. Pour que la garantie soit acquise, les prestations suivantes devront être similaires à celles du voyage annulé : nombre de passager, destination, durée du séjour, catégorie d'hôtel,

c) nous vous remboursons à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties, les titres de transport aller /retour éventuel prévus entre votre lieu de domicile et le lieu de convocation fixé par l'organisateur, devenus inutiles du fait de l'annulation du voyage, à condition que ceux-ci soient non modifiables et non remboursables, ou modifiables avec pénalités.

**Les montants de la garantie report du voyage ne se cumulent pas avec ceux prévus en cas d'annulation du voyage.**

#### ***PENDANT VOTRE VOYAGE***

Si un événement, extérieur, irrésistible et indépendant de la volonté de l'organisateur de voyage et/ou de la compagnie de transport les oblige à différer votre date de retour :

a) L'ensemble des garanties du présent contrat reste applicable jusqu'à votre date de retour définitive (à l'exclusion de la garantie annulation),

b) Nous vous remboursons sur présentation des justificatifs les frais hôteliers (hôtel et repas) non pris en charge par l'organisateur du voyage et/ou la compagnie de transport, 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 :**

- \_ l'absence d'aléa ;*
- \_ un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une grève ;*
- \_ la défaillance de l'organisateur du voyage, delà compagnie aérienne ;*
- \_ un acte de négligence de votre part,*



## ANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie ou votre date de retour effective, en nous précisant votre n° de contrat et les circonstances précises du sinistre.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Nous adresser tous les documents originaux nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.

En cas d'annulation :

- Le bulletin d'inscription au voyage comportant le montant de l'assurance réglé,
- La facture concernant le titre de transport éventuel prévu entre le lieu de domicile et le lieu de rendez vous fixé par l'organisateur du voyage,

L'attestation de la compagnie de transport confirmant que celui-ci est non modifiable non remboursable et que celui-ci n'a pas été utilisé.

En cas de report :

*Concernant le voyage initial*

- Le bulletin d'inscription et la copie de la facture de l'organisateur du voyage,
- Le détail des prestations du nouveau voyage (copie brochure par exemple),
- La facture concernant le titre de transport éventuel prévu entre le lieu de domicile et le lieu de rendez vous fixé par l'organisateur du voyage.

L'attestation de la compagnie de transport confirmant que celui-ci est non modifiable non remboursable et que celui-ci n'a pas été utilisé.

*Concernant le nouveau voyage*

- \_ Le bulletin d'inscription de l'agence,
- \_ La facture de l'organisateur du voyage,
- \_ Le détail des prestations du nouveau voyage (copie brochure par exemple).

**En cas de prolongation de séjour sur place**

Les factures originales des frais hôteliers.

## **INTERRUPTION DE SEJOUR**

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

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Si votre séjour est interrompu suite à :

- -Votre rapatriement médical (cf chapitre assistance du présent contrat) **organisé par Mutuaide Assistance ou une autre compagnie d'assistance**
- -Votre retour prématuré (cf chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT » du présent contrat) **organisé par Mutuaide Assistance ou toute autre compagnie d'assistance**

Nous vous remboursons, ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou à une personne assurée sans lien de parenté, les frais de séjour non utilisés (titre de transport non compris) au prorata temporis.

Notre remboursement sera calculé à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant votre rapatriement médical ou à compter de la date suivant votre retour anticipé.

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

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève
- D'un acte de négligence de votre part,

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

Vous devez nous adresser :

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

### **VOYAGE DE COMPENSATION**

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

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à votre rapatriement médical (maladie ou accident vous atteignant personnellement) cf chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT », organisé par nos soins ou par une compagnie d'assistance, vous bénéficiez d'un avoir auprès de votre agence de voyage d'un montant égal au forfait ou au titre de transport initial, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties.

Ce montant est versé à la personne rapatriée ainsi que, le cas échéant à son conjoint de droit ou de fait, ou à la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toutes autres.

**Il ne peut se cumuler avec l'indemnisation des frais d'interruption de séjours.**

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

### **RESPONSABILITE CIVILE ET VIE PRIVEE A L'ETRANGER**

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

### DEFINITIONS

#### **Assurés**

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

#### **Dommmage corporel**

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

#### **Dommmage matériel**

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

#### **Dommmage 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**

Par dérogation à la définition prévue au § Définition du chapitre Dispositions commune à l'ensemble des garanties, désigne 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**

Par dérogation à la définition prévue au § Définition du chapitre Dispositions commune à l'ensemble des garanties, désigne 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.

## **DEFENSE**

L'Assureur assume la défense de l'Assuré dans les conditions visées ci-dessous. En cas d'action mettant en cause une responsabilité relevant des garanties du contrat, l'Assureur défend l'Assuré dans toute procédure concernant également les intérêts de l'Assureur. La garantie est engagée lorsque les dommages et intérêts réclamés excèdent le montant de la franchise. L'Assureur dirige la défense de l'Assuré en ce qui concerne les intérêts civils. Il a la faculté d'exercer les voies de recours lorsque l'intérêt pénal de l'Assuré n'est pas ou n'est plus en cause (avec l'accord de l'Assuré dans le cas contraire). La prise de direction de la défense de l'Assuré ne vaut pas renonciation pour l'Assureur à se prévaloir de toute exception de garantie dont il n'a pas connaissance au moment de cette prise de direction. Les frais de défense sont à la charge de l'Assureur, sans imputation sur le montant de garantie des dommages correspondants. Si le montant de dommages et intérêts dépasse le plafond de garantie correspondant, l'Assureur prend en charge les frais de défense au prorata du montant de garantie par rapport au montant de l'indemnité due au tiers lésé.

## **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.*

#### PERIODE DE GARANTIE

La garantie 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 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 montants de Garanties.

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

Déclarer votre sinistre auprès de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME qui le transmettra à TOKIO MARIME pour en assurer la gestion.

## INDIVIDUELLE ACCIDENT

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

### 1.DEFINITIONS

#### **Souscripteur**

La personne désignée en cette qualité aux Conditions Particulières qui signe le contrat et s'engage au paiement des cotisations.

#### **Assuré**

La personne désignée en cette qualité aux Conditions Particulières dont l'atteinte à l'intégrité physique consécutive à un accident donne lieu au paiement des indemnités garanties.

Ces personnes doivent avoir adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

#### **Nous**

TM SPECIAL LINES  
TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED  
Succursale pour la France  
6-8 boulevard HAUSSMANN  
75009 PARIS

#### **Vous**

Le Souscripteur-

#### **Bénéficiaire(s)**

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

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

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

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

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

#### **Accident**

Par dérogation à la définition prévue au § Définition du chapitre Dispositions commune à l'ensemble des garanties, désigne toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Par extension à cette définition, sont garanties les manifestations pathologiques qui seraient la conséquence directe de cette atteinte corporelle.

#### **Sont assimilés à des accidents :**

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

#### **Ne sont pas assimilés à des accidents :**

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

## **Maladie**

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

## **Infirmité Permanente**

Atteinte présumée définitive des capacités physiques de l'Assuré.

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

## **2. OBJET DE L'ASSURANCE**

Nous garantissons le paiement des indemnités définies ci-après, qui sont prévues et dont le montant est fixé au tableau des montants de garanties, en cas d'accident corporel pouvant atteindre l'Assuré.

## **3. LA LIMITE D'AGE POUR BENEFICIER DE LA GARANTIE**

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

## **4. EXCLUSIONS**

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

## **5. NATURE DES INDEMNITES**

### ***DECES***

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

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

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

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

### ***INFIRMITE PERMANENTE***

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

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

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

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

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

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

### **INFIRMITES MULTIPLES**

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

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

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

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

## **6 . DECLARATION EN CAS DE SINISTRE**

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

PRESENCE ASSISTANCE TOURISME transmettra à TOKIO MARIME votre déclaration pour en assurer la gestion.

### **FORME ET INFORMATIONS NECESSAIRES**

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

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

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

La déclaration du sinistre devra notamment comporter :

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

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

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

## **CONTROLE**

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

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

## **7. REGLEMENT DES INDEMNITES**

### **DETERMINATION DES CAUSES ET CONSEQUENCES DE L'ACCIDENT**

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

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

#### **AGGRAVATION INDEPENDANTE DU FAIT ACCIDENTEL**

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

#### **PAIEMENT**

Les indemnités garanties sont payables :

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

## **GARANTIE METEO**

### **GARANTIE NEIGE**

#### **QUE GARANTISSONS NOUS ?**

Nous vous indemnisons à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties, si l'intégralité du domaine skiable correspondant au forfait vendu est fermé plus de 48 heures consécutives pendant la durée de validité du forfait remontée mécanique. Cette garantie n'est valable que pour les séjours d'une semaine minimum, uniquement entre la date officielle d'ouverture du domaine skiable et dans les stations situées à plus de 1.700 mètres d'altitude.

Pour être indemnisé, le forfait vous sera réclamé.

### **GARANTIE SOLEIL**

#### **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

Nous vous indemnisons à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties, si, pendant plus de la moitié de votre séjour (d'une semaine minimum), il pleut de façon successive ou continue pendant plus de 6 heures entre 9 et 18 heures.

**Cette garantie est prise en considération si les informations figurant sur le site internet « [www.wunderground.com](http://www.wunderground.com) » concernant le lieu du séjour permettent de confirmer les problèmes d'intempéries rencontrés.**

#### **PERIODES NON ASSURABLES**

**Nous ne pourrons prendre en compte vos sinistres GARANTIE SOLEIL pendant les périodes suivantes :**

- **Maroc, Tunisie, Egypte : 01 décembre au 31 mars**
- **Caraïbes/Antilles : 01 mai au 30 septembre**
- **Asie : 01 juillet au 31 octobre (mousson)**
- **Europe : 01 octobre au 31 mars**

### **GARANTIE INTEMPERIES DIVERSES**

#### **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

En cas de retard aérien supérieur à 12 heures pour des raisons atmosphériques (cyclones, tempêtes) : Nous vous indemnisons, sur la base de la nuit d'hôtel, le petit déjeuner et les transferts de proximité, un forfait de 100 € maximum par dossier sur présentation de justificatif. Cette garantie ne s'appliquant que si les compagnies aériennes refusent de fournir ce service.

#### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Nous ne pouvons intervenir si votre demande résulte :**

- **De l'absence d'aléa,**



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

## GARANTIE TRANQUILLITE – POURSUITE DU VOYAGE

Vous pouvez nous contacter 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7 :

**De France : 01.55.98.71.20**

**De l'étranger : + 33.1. 55.98.71.20**

En cas de problèmes majeurs survenant à votre domicile durant votre voyage, nous prenons les mesures nécessaires d'urgence afin de vous permettre de poursuivre votre voyage dans les meilleures conditions si votre présence n'est pas impérativement requise.

### **NOUS INTERVENONS EN CAS DE**

- Maladie ou accident de la personne chargée de la garde de vos enfants.  
Nous, nous chargeons de vous trouver une personne « agréée » pour garder vos enfants jusqu'à votre retour de voyage.
- En cas de dommages graves à votre domicile suite à un cambriolage, nous, nous chargeons de vous trouver un serrurier et /ou une société de gardiennage pour que votre domicile soit fermé ou surveillé.
- En cas de dégât des eaux, nous, nous chargeons de vous trouver un professionnel de la plomberie pour faire les réparations nécessaires d'urgence.

**Dans tous les cas, les prestations des intervenants restent à votre charge.**

## KIDS LINE

Du lundi au samedi de 9 heures à 13 heures, un médecin compétent en pédiatrie est à votre disposition pour toutes les questions sanitaires concernant le voyage de vos enfants :

**Vous pouvez nous contacter au numéro suivant : 01.55.98.71.20**

Les informations concernent également les domaines suivants :

- Informations sur les formalités administratives relatives aux déplacements des mineurs

## LE SERVICE 24H/24

### **AVANT LE VOYAGE**

**Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter :**

**24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7 au : 01. 55.98.71.20**

**Les informations concernent les domaines suivants :**

- Informations sanitaires :  
Santé, hygiène, Vaccination, précautions à prendre, Décalages horaires, Animaux en voyage.
- nformation Météo  
Climat du pays, Météo ponctuelle.

- Informations administratives :

Ambassade, Visas, formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, données économiques du pays visité.

- Informations Touristiques Complémentaires :

Aéroports, Bateaux de croisières, Compagnies aériennes, Trains du monde, Téléphone, Fêtes, Manifestations, Musée du monde, Office de tourisme, Parc de loisirs, Patrimoine mondiale, Presse international, Electricité, Eau, Hôtels, Restaurants, Sports, Location de voiture.

#### EGLES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

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

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

#### PENDANT LE VOYAGE

**Vous pouvez nous contacter 24 heures sur 24 ;7 jours sur 7 :**

**+ 33.1.55.98.71.20**

- Assistance qualité sur votre lieu de séjour
- Assistance administrative
- Transmission de messages urgents à vos proches ou à vos collaborateurs