

## BAGAGES

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

## DEFINITIONS

### Bagages

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

Nous vous remboursons également vos frais de réfection des clefs de votre Domicile, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, et à la condition que vous ayez déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ayez fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

- le vol de vos bagages, objets personnels et objets précieux consécutif à des oublis ou négligence de votre part,
- le vol des objets personnels et objets précieux inclus dans vos bagages et confiés à une compagnie de transport,
- la perte ou le dommage des objets personnels et objets précieux et ce quelques soient les circonstances du sinistre,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport pour les bagages), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc),
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre, bois,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance, vice propre, vétusté, usure naturelle et normale,
- les objets désignés ci-après : biens consommables, animaux, espèces, cartes de crédit, chèques, titres de transport, titre de toutes natures, toute prothèse, appareillage de toute nature, lunettes de vue, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films, dvd, cd-rom, tout matériel multimédia et support de stockage sauf stipulation contraire, 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 ?**

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

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

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

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

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

## QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

La déclaration de sinistre doit parvenir à ASSUREVER 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 perdrez tout droit à indemnité.

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur ;
- la copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport ;
- la lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée ;
- l'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés ;
- en cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

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

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

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

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

## QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLES COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons 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,
  - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

## RETARD DE TRANSPORT AVION / TRAIN / BATEAU

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

## DEFINITIONS

### Durée du Voyage garanti

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

### Heure d'Arrivée initialement prévue

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

- Pour les transporteurs de voyages par voie ferrée et maritime : l'heure indiquée sur le billet de transport.

### **Retard de transport**

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

### **Voyage garanti**

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

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

## **QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?**

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

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

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

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

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

Votre déclaration de sinistre doit 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,
- aux conditions météorologiques,
- à l'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti,
- à votre refus d'embarquement sur le trajet initialement prévu par l'organisme habilité,
- à votre refus d'emprunter le transport garanti,
- aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés ;
- au ratage du trajet sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison,
- à votre non admission à bord, consécutive ou non-respect de l'heure limite de votre enregistrement, ou celui des bagages et/ou de présentation à l'embarquement,
- à une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce de la modification des heures de départ plus de 24 heures avant la date de voyage aller ou retour figurant sur votre titre de transport.

## 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 prévoie 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,
- 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 devrez :

- 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

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour de la souscription du présent contrat et plus de 20 jours avant le départ	Le jour du règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 20 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 20 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 20 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 20 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 20 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, de l'organisateur du voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- l'augmentation du prix du voyage dans les 20 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,
- la souscription du présent Contrat postérieure au jour de votre inscription au voyage,
- l'absence d'aléa,
- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,
- un acte de négligence de votre part.

### QUELLES SONT 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

*Extension Protection Sanitaire pour les garanties « Rapatriement/Transport Sanitaire » et « Frais médicaux »*

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 d'un courrier électronique (mail).

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

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

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

#### RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Si vous êtes blessé(e) ou atteint(e) d'une maladie (**y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire"**) 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 hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.

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

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

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

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

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance du pays de résidence, les frais médicaux (**y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie si vous avez souscrit à l'option "Protection Sanitaire"**) 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, ainsi que **frais de test PCR**, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif, **uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire"**.

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 (**y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie si vous avez souscrit à l'option "Protection Sanitaire"**) ou à un accident survenu pendant la période de garantie, nous intervenons à votre simple demande pour en faire l'avance dans les limites de nos engagements en échange de la signature d'une Lettre d'Engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues. Cette garantie cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement, ou le jour de votre rapatriement dans votre pays d'origine.

**Cette garantie n'est pas applicable lorsque le montant des frais médicaux est inférieur à 350 €.**

## 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, ceux des membres de votre famille assurés et d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

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

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

Nous intervenons en cas de :

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

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

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

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

## **ASSISTANCE RESIDENCE PRINCIPALE**

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

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

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

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

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

### **• Paiement d'honoraires**

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

### **• Avance de la caution pénale**

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

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

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

## ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

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

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

## TRANSMISSION DE MESSAGES

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

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

## 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 88 17 (+33 1 55 98 88 17 si vous êtes à l'étranger)**

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

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

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

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

---

## ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE

---

*Extension à la Multirisque*

---

**Les garanties suivantes vous sont acquises uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire" :**

## **AVANT LE VOYAGE**

### TELECONSULTATION AVANT DEPART

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte épidémique ou pandémique.

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

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

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

## **PENDANT LE VOYAGE**

### RETOUR IMPOSSIBLE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **VALISE DE SECOURS**

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

### **APRES LE VOYAGE**

#### **AIDE MENAGERE**

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

#### **LIVRAISON DE COURSES MENAGERES**

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

#### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A VOTRE RAPATRIEMENT**

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

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

### **CE QUE NOUS EXCLUONS EN « ASSISTANCE RAPATRIEMENT » ET « ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE »**

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Sont exclus :

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,

- les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du voyage prévu à l'Etranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais de recherche et de secours dans le désert,
- l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de restaurant,
- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- les frais de douane.

## GARANTIE FORCE MAJEURE

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du retour – lieu de dispersion du groupe

## 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 :

- nous vous remboursons la prime d'assurance payée pour le séjour annulé,
- 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 :

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

- L'ensemble des garanties du présent contrat reste applicable jusqu'à votre date de retour définitive (à l'exclusion de la garantie annulation),
- 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, de la compagnie aérienne,
- un acte de négligence de votre part.

## DANS 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

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

#### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Si votre séjour est interrompu suite à :

- Votre rapatriement médical (cf. chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT » du présent contrat) **organisé par Mutuaide Assistance ou une autre compagnie d'assistance**
- 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,
- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- les conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève
- un acte de négligence de votre part.

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

Vous devez 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
Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à votre rapatriement médical (maladie ou accident vous atteignant personnellement) cf chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT », organisé par nos soins ou par une compagnie d'assistance, vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou autre titre de transport initial auprès de l'agence de voyages ayant vendu le voyage initial **dans la limite figurant au Tableau des Montants de Garanties.**

Ce montant sera versé sous forme d'avoir à l'agence de voyages uniquement pour la personne rapatriée, son conjoint ou la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toute autre et devra être utilisé dans les douze mois qui suivent l'événement ayant provoqué le rapatriement médical auprès de l'agence de voyages ayant vendu le voyage initial.

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

## RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE ET INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

### OBJET DES GARANTIES

Ce contrat vous propose de garantir :

- les dommages que vous causez aux tiers dans le cadre de votre voyage :
  - Garantie Responsabilité civile vie privée,
- la protection des personnes avec la garantie :
  - Garantie Accidents corporels ;

### TERRITORIALITE

Les garanties du présent contrat sont acquises dans le monde entier\* pour la durée du séjour correspondant à celle autorisée par la législation du pays concerné.

Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage.

**\*Monde entier à l'exception :**

**Des zones des pays formellement déconseillés par le ministère des Affaires étrangères et les pays venant de subir des catastrophes naturelles.**

### EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE ET INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

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

- les dommages résultant d'une activité autre que celle déclarée au contrat (voyage) ;
- les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable) ;
- les conséquences de faits de guerre ;
- les conséquences de la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale ;
- les conséquences de tremblement de terre, éruption volcanique, raz-de-marée, ouragan, cyclone, glissement ou affaissement de terrain ;
- les conséquences de la participation par l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes (sauf cas de légitime défense) ;
- les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériau contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;
- les dommages immatériels non consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis ou non ;
- les dommages ou l'aggravation des dommages causés par les effets directs ou indirects de la radioactivité dus à une explosion atomique ou à toute autre source de rayonnements ionisants, sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme (loi du 23/01/06) ;

- les dommages subis par les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance, les voiliers, les bateaux et embarcations à moteur, les appareils de navigation aérienne y compris les ULM et les paramoteurs, les aéromodèles, dont l'assuré a la propriété, l'usage ou la garde ;
- le paiement des amendes ;
- les conséquences de la participation de l'assuré à un pari ;
- le transport d'explosif ;
- le stockage, le transport et l'utilisation de feux d'artifice dont l'usage est réglementé ;
- les conséquences de tous sinistres liés à une activité professionnelle.

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

## DEFINITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER ET INDIVIDUELLE ACCIDENT

### Accident/accidentelle

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

### Adhérent

Est considéré comme Adhérent la personne physique ou morale qui demande l'adhésion au contrat au bénéfice de l'Assuré.

### Animaux domestiques

Animaux appartenant à une espèce vivant habituellement avec l'homme, à l'exclusion de ceux affectés à la mise en valeur d'une exploitation agricole.

### Assuré

Est considéré comme Assuré, ci-après désignés par le terme « Vous », la personne physique bénéficiaire des garanties d'assurance et des prestations d'assistance du présent contrat souscrit par l'Adhérent.

### Atteinte à l'environnement

- émission, dispersion, rejet ou dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux ;
- production d'odeurs, bruits, vibrations, variations de température, ondes, radiations, rayonnements excédant la mesure des obligations ordinaires du voisinage.

### Attentat et acte de terrorisme

Infractions définies et citées par les articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, perpétrées intentionnellement en relation avec une entreprise individuelle ou collective ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation ou la terreur.

### Autrui

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

### Ayant droit

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

Dans le cadre de la garantie Accidents corporels, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut, les enfants, à défaut les héritiers.

### Barème droit commun

Barème de référence utilisé pour établir le taux d'invalidité fonctionnelle dont l'assuré est atteint, en dehors de toute considération professionnelle. Il est publié par la revue "Le Concours Médical" sous l'intitulé "Barème indicatif d'évaluation des taux d'incapacité en droit commun".

### Conjoint

L'époux(se) légitime, le concubin ou le partenaire dans un PACS (Pacte Civil de Solidarité).

### Consolidation

Date à partir de laquelle les suites de l'accident subi par l'assuré sont stabilisées.

### Domage corporel

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

**Dommege immatériel**

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

**Dommege matériel**

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

**Etat d'imprégnation alcoolique**

Taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux articles L 234-1 et R\_234-1 du Code de la route ou par les textes équivalents des législations à l'étranger.

**Franchise**

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

**Hospitalisation**

Séjour dans un établissement hospitalier public ou privé.

**Incapacité permanente**

Perte définitive, partielle ou totale, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage et est établie par expertise médicale.

**Jours ouvrés**

Les jours de la semaine à l'exception des samedi, dimanche et jours fériés.

**Notice d'information**

Document qui vous est remis avant la conclusion de votre contrat pour vous permettre d'apprécier les garanties que vous avez choisies.

**Nous**

L'Assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat.

**Prescription**

Période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

**Proche**

Conjoint, concubin, frère, sœur, ascendants ou descendants

**Sinistre**

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

Constitue un sinistre responsabilité, tout dommege 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 dommege. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

**Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré.

**Vous**

L'Assuré.

## LES GARANTIES

**A - Responsabilité civile vie privée**

Nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir au cours du voyage concerné par le présent contrat en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,

- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à autrui et résultant d'un accident,

## **EXCLUSIONS SPECIFIQUES :**

Outre les exclusions générales de votre contrat, nous ne garantissons pas :

Les conséquences financières de la responsabilité de l'assuré résultant de :

- toute activité professionnelle, fonction élective, syndicale, ou fonction de dirigeant d'association ;
- toute fonction d'organisateur de droit ou de fait d'événements festifs, sportifs ou culturels ;
- la pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel y compris pendant les essais ;
- la pratique d'un sport, lorsque la responsabilité de l'assuré est garantie par un contrat d'assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle ;
- l'organisation et de la participation à toutes épreuves, concours, courses ou compétitions, ainsi qu'à toutes épreuves préparatoires nécessitant une autorisation préalable ou soumises à une obligation d'assurance ;
- la rupture de barrages et de digues ;
- la fabrication, le stockage ou la manipulation d'explosifs ;
- les dommages résultant d'une atteinte à l'environnement ;

Les dommages causés par :

- tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance ;
- les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;
- tout appareil de navigation aérienne ;
- tout voilier (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou toutes embarcations à moteur ;

Les dommages subis par :

- les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;
- les biens, objets ou animaux dont l'assuré, ses ascendants et descendants, ses collatéraux et leur conjoint ont la propriété, la garde ou l'usage.

## **Etendue de la garantie dans le temps**

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

## **B – Accidents corporels**

Nous garantissons à la suite d'un accident corporel subi par l'assuré et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garantie et des franchises :

- le versement aux ayants droit d'un capital en cas de décès,
- le versement à l'assuré d'un capital en cas d'incapacité permanente partielle ou totale.

La garantie s'applique au cours du voyage objet du présent contrat.

## **EXCLUSIONS SPECIFIQUES :**

Outre les exclusions générales de votre contrat, nous ne garantissons pas les conséquences :

- d'une tentative de suicide ou d'une mutilation volontaire ;
- des traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un accident garanti par le contrat ;
- de l'éthylisme ou de l'état d'imprégnation alcoolique ;
- de l'usage de drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- de la participation de l'assuré, en tant que concurrent, à des compétitions et à leurs essais nécessitant l'utilisation d'un véhicule à moteur (terrestre, maritime, aérien) ;
- de la pratique d'un loisir ou d'un sport aériens (exemples : voltige, vol à voile, parachutisme, deltaplane, ULM) ;
- de la pratique de tout sport à titre professionnel ;



- de la spéléologie, de l'alpinisme (escalades en artificiel et grandes courses) ;
- d'activités sportives de loisirs comportant l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur, en dehors des voies ouvertes à la circulation publique ;
- d'une aggravation due à un traitement tardif, imputable à une négligence de l'assuré, à l'inobservation intentionnelle par celui-ci des prescriptions du médecin ;
- des maladies non consécutives à un accident (à l'exception de la poliomyélite, la méningite cérébro-spinale d'origine microbienne, des maladies dues à une vaccination obligatoire) ;
- des traitements d'orthodontie et des prothèses sur dents de lait ;
- des accidents médicalement constatés qui sont antérieurs à la souscription du contrat.

### **Cumul des indemnités**

En cas de décès résultant d'un accident ayant donné lieu au paiement des indemnités pour incapacité permanente et si ce décès survient dans les 24 mois à compter du jour de l'accident, nous versons la différence éventuelle entre le capital assuré en cas de décès et le montant de l'indemnité déjà réglée.

Les prestations versées au titre de la présente garantie viennent en supplément de celles octroyées par les régimes de protection sociale de base

## **NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE**

### **A – Les formalités et délais à respecter**

- Pour tout sinistre, formalités à accomplir et pièces à nous transmettre, vous devez :
  - vous efforcer de limiter au maximum les conséquences du sinistre ;
  - nous indiquer :
    - la nature du sinistre,
    - les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
    - les causes ou conséquences connues ou présumées,
    - la nature et le montant approximatif des dommages,
    - le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins ;
  - nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés concernant le sinistre.
- Pour tout sinistre accident corporel, vous devez également nous transmettre :
  - En cas décès :
    - l'acte de décès de l'assuré ;
    - le certificat médical précisant la cause exacte du décès ;
    - pour chacun des ayants droits, une attestation sur l'honneur justifiant de cette qualité, accompagnée de la présentation (en original ou en copie) de l'une des pièces d'état civil suivantes (livret de famille tenu à jour, carte nationale d'identité, extrait d'acte de mariage, certificat de concubinage, attestation d'enregistrement d'un pacte civil de solidarité).
  - En cas d'incapacité permanente :
    - le certificat médical précisant la cause de l'incapacité et la date présumée de consolidation des blessures.
- Délais de déclaration ou de transmission des pièces (sauf cas fortuit ou de force majeure) :
  - Sinistre Responsabilité civile :
    - dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés ;
  - Sinistre Accident Corporel :
    - Dans les 10 jours suivant l'accident.

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

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

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

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

- **FAUSSES DECLARATIONS**

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

## **B – L'expertise**

- **Expertise des dommages corporels**

Dans le cadre des garanties Accidents corporels afin de permettre la détermination de son préjudice, l'assuré est examiné par notre médecin-expert.

Il peut se faire assister, à ses frais, d'un médecin de son choix. L'assuré doit nous communiquer tous les renseignements que nous jugeons utiles de connaître pour déterminer son préjudice.

En cas de désaccord sur les conclusions de l'expertise, un tiers expert est désigné d'un commun accord ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit. Les conclusions établies par le tiers expert auront valeur d'arbitrage.

Chacun de nous paye les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

## **C – L'indemnisation**

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

### **1 - Responsabilité civile**

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

Modalités d'application des montants de garantie

- **Détermination des sommes assurées**

La garantie est accordée par sinistre à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées au tableau des montants de garantie et des franchises.

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

- **Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre**

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

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

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

### **2 – Accidents corporels**

- **Décès**

Nous versons aux ayants droit le capital indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

- **Incapacité permanente**

Notre médecin-conseil détermine, après consolidation des blessures, le taux d'invalidité de l'assuré en faisant référence au barème Droit Commun. Ce taux est estimé, s'il y a lieu, en tenant compte des invalidités préexistantes, c'est-à-dire à partir de la capacité restante de l'assuré au moment de l'accident ; ce taux, qui ne peut dépasser 100 %, est appliqué au capital dont le montant est indiqué, selon la formule choisie, dans le tableau des montants de garantie et des franchises.

En cas de désaccord, les dispositions du paragraphe "Expertise des dommages corporels" sont appliquées.

## **D – Application des franchises**

Concernant la franchise Responsabilité Civile prévue au contrat, vous conservez à votre charge :

- tout dommage dont le montant ne dépasse pas celui de la franchise ;
- le montant de la franchise, lorsque le montant des dommages est supérieur à la franchise.

## E – Délai de règlement de l'indemnité

Dès que nous nous sommes mis d'accord sur l'indemnisation, celle-ci intervient dans les délais suivants :

### Responsabilité civile :

- dans les 10 jours suivants l'accord

### Accidents corporels :

l'indemnisation intervient dans les délais suivants :

- décès : dans les 15 jours à compter de la date de remise de l'acte de décès ;
- incapacité permanente : si, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de déclaration du sinistre, aucune consolidation n'est intervenue, nous pouvons vous verser un acompte, en tout état de cause acquis à l'assuré, après examen par notre médecin-conseil.

## LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

Le contrat d'assurance est soumis à une réglementation particulière qui s'impose aussi bien aux assureurs qu'aux assurés. L'essentiel de cette réglementation est contenu dans le Code des assurances.

- PRISE D'EFFET  
A compter du jour du départ du voyage (précisée aux conditions particulières)
- FIN D'EFFET  
Dernier jour du voyage (précisée aux conditions particulières).

---

## 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 88 17  
De l'étranger : +33 1 55 98 88 17

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 88 17

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 88 17 (+33 1 55 98 88 17 si vous êtes à l'étranger)

**Les informations concernent les domaines suivants :**

- **Informations sanitaires** : Santé, hygiène, Vaccination, précautions à prendre, Décalages horaires, Animaux en voyage.
- **Information 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 internationale, Electricité, Eau, Hôtels, Restaurants, Sports, Location de voiture.

## REGLES 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 88 17

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

## ASSUREVER

TSA 72218 - 18039 BOURGES CEDEX  
Tél : 01 73 03 41 01

SA au capital 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941  
Société de courtage et de gestion d'assurance  
Garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle  
Conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances



Les garanties d'assurance et d'assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de Mutuaide Assistance, sous le numéro 6744.



## **ASSUREVER assure vos voyages**

ASSUREVER, leader français du courtage dans le domaine du voyage, a toujours privilégié la place du client et l'innovation au cœur de son développement avec une seule ambition : assurer vos voyages en toute liberté.

ASSUREVER conçoit, gère et distribue des solutions spécialisées d'assurance et d'assistance voyage, responsabilité civile professionnelle, garantie financière, flotte autocars et automobiles, santé-prévoyance, dommage aux locaux, ainsi que des prestations d'assistance et d'assurance pour les particuliers, les professionnels et les entreprises.

Avec 55 collaborateurs, ASSUREVER vous accompagne au quotidien.

## **ASSUREVER**

### **L'EXPERIENCE :**

ASSUREVER est depuis plus de 35 ans un courtier grossiste indépendant et gestionnaire, spécialiste de la création et du sur-mesure, de la distribution et de la gestion de contrats d'assurance et d'assistance dans le secteur du tourisme. Ce statut de courtier lui permet de travailler avec les meilleures compagnies d'assurance.

### **LA PERFORMANCE :**

En 2023, ASSUREVER a assuré plus de 1,6 million de personnes dans le monde entier et géré plus de 26 000 cas d'indemnisations.

### **NOS ENGAGEMENTS :**

- Vous guider dans vos choix de garanties
- Vous protéger au plus près de vos besoins
- Vous accompagner avant et pendant votre séjour

6744 – 202504PQ1

VOTRE AGENCE DE VOYAGES



TSA 72218  
18039 BOURGES CEDEX  
Tél : 01 73 03 41 01  
[www.assurever.com](http://www.assurever.com)

S.A. au capital de 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941  
Société de courtage et de gestion d'assurance immatriculée à l'ORIAS  
sous le n°07 028 567 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 9



**ASSUREVER**  
assure vos voyages