

ASSURANCE VOYAGE

Voyageurs
DU MONDE

Contrat BAGAGES, ASSISTANCE RAPATRIEMENT N° 6495

Dispositions générales valables pour toutes souscriptions à compter du 1^{er} Janvier 2022

VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE DURANT VOTRE VOYAGE

(En cas d'assistance rapatriement ou interruption de séjour)

Merci de contacter IMMEDIATEMENT

Depuis la France : 01 45 16 43 21

Depuis l'étranger : +33 1 45 16 43 21



Plateau d'assistance

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

VOUS AVEZ BESOIN DE DECLARER UN SINISTRE ASSURANCE

(En cas d'annulation, Bagages, départ manqué, départ impossible, retard d'avion, interruption d'activité, responsabilité civile)

Merci de déclarer votre sinistre sur le site dédié :

voyageursdumonde.assurinco.com



LES CONTACTS

SERVICE ASSISTANCE-RAPATRIEMENT

MUTUAIDE ASSISTANCE

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

126 rue de la piazza – CS 20010

93196 Noisy le Grand cedex

Téléphone: 01 45 16 43 21

SERVICE ASSURANCE

ASSURINCO ASSURANCE VOYAGES

122 quai de Tounis

31000 Toulouse

Site internet de déclaration et consultation de sinistre :

voyageursdumonde.assurinco.com

E-mail : gestionassurance@assurinco.com

SOMMAIRE

LES CONTACTS	1
1 LE TABLEAU DES GARANTIES	3
2 DESCRIPTION DES GARANTIES	4
2.1 BAGAGES	4
2.2 ASSISTANCE RAPATRIEMENT	7
3 DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES	13
3.1 LES EXCLUSIONS	13
3.2 LES CLAUSES LÉGALES	13
3.3 LES DÉFINITIONS	19

BONNE LECTURE

1 LE TABLEAU DES GARANTIES

Garanties d'assurance	Montants maximum TTC	Franchises
BAGAGES		
Vol, perte, destruction	Maximum 750 € par personne	30 € par dossier
Objets précieux	50 % du montant de la garantie	30 € par dossier
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
Assistance en cas de maladie ou blessure		
Téléconsultation avant départ	1 appel	-
Rapatriement ou transport sanitaire y compris en cas d' <i>épidémie</i> ou de <i>pandémie</i>	Frais réels	-
Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport*	-
Présence en cas d' <i>hospitalisation</i>	Titre de transport* + frais d'hôtel : 150 € par personne et par jour (maximum 10 jours)	-
Prolongation de séjour à l'hôtel	Titre de transport* + Frais d'hôtel : 150 € par personne et par jour (maximum 10 jours)	-
Frais hôteliers	150 € par personne et par jour (maximum 10 jours)	-
Retour impossible en cas d'épidémie ou pandémie	1 000 € par personne Maximum 50 000 € par groupe + frais d'hôtel : 150 € par nuit et par personne (maximum 14 jours)	-
Frais hôteliers en cas de mise en <i>quarantaine</i>	150 € par nuit par personne (maximum 14 nuits)	-
Prise en charge d'un forfait téléphonique local en cas de mise en <i>quarantaine</i>	Jusqu'à 80 €	-
<i>Frais médicaux</i> (y compris en cas de maladie liée à une <i>épidémie, pandémie</i>), Avance des frais d' <i>hospitalisation</i> , et frais de caisson hyperbare (hors du pays de résidence de l'adhérent)	50 000 € par personne	46 € par dossier
En cas d' <i>hospitalisation</i> , prise en charge des frais téléphoniques avec le plateau d'assistance	Frais réels, Maximum 50 € par dossier	-
Soins dentaires d'urgence	300 € par personne	-
Assistance en cas de décès		
Rapatriement du corps	Frais réels	-
Frais funéraires nécessaires au transport	2 000 € par dossier	-
Accompagnement du défunt	Titre de transport* + frais d'hôtel : 150 € par personne et par jour (maximum 10 nuits)	-
Reconnaissance du corps et formalités décès dès lors que l' <i>adhérent</i> voyage seul ou à deux	Titre de transport aller/retour d'un membre de la famille ou d'un proche + frais d'hôtel : 150 € par personne et par jour (maximum 4 nuits)	-
Assistance voyage		
Retour des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport*	-
Envoi d'un médecin sur place	Titre de transport*	-
Retour anticipé	Titre de transport*	-
Chauffeur de remplacement pour les séjours en <i>Europe</i> (véhicule personnel uniquement)	Salaire du chauffeur ou billet aller/retour	-
Envoi de médicaments	Frais d'expédition	-

Transmission de messages	Frais réels	-
Mineurs restés au <i>domicile</i>	Frais réels	-
Retour des bénéficiaires	Titre de transport*	-
Conseils, frais d'envoi, frais de réfection des documents en cas de perte, vol de documents, d'effets personnels, titre de transport et moyens de paiement	Frais réels	-
Avance de fonds	Maximum 1 500 € par personne	-
Assistance juridique à l'étranger :		
- paiement d'honoraires	1 500 € par personne	-
- avance de la caution pénale	15 000 € par personne	-
Frais de recherche et de secours	Maximum 3 000 € par personne	-
Services informations et conseils médicaux	Frais réels	-
Soutien psychologique en cas de traumatisme important à la suite « d'une <i>maladie</i> ou d'un <i>accident</i> » garanti	Maximum 2 entretiens téléphoniques par personne assurée et par période d'assurance	-
Soutien psychologique suite à une mise en <i>quarantaine</i>	6 entretiens téléphoniques par événement	-
Valise de secours en cas d' <i>épidémie</i> ou <i>pandémie</i>	100 € par personne 350 € par famille	-
Assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou pandémie		
Aide ménagère suite à un rapatriement faisant suite à une <i>maladie</i> liée à une <i>épidémie</i> ou une <i>pandémie</i>	15 heures réparties sur 4 semaines	-
Livraison de courses ménagères suite à un rapatriement faisant suite à une maladie liée à une <i>épidémie</i> ou une <i>pandémie</i>	Maximum 15 jours et 1 livraison par semaine	-
Soutien psychologique suite à un rapatriement suite à une <i>maladie</i> liée à une <i>épidémie</i> ou une <i>pandémie</i>	6 entretiens téléphoniques par événement	-

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

Les autres garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'agence de voyages avec un maximum de 120 jours à compter de la date de départ en voyage.

2 DESCRIPTION DES GARANTIES

2.1 BAGAGES

Prise d'effet	Expiration des garanties
Bagages : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur	Bagages : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

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

ACHATS D'EFFETS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ

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

FRAIS DE RÉFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS

Vos frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire, volés au cours de votre voyage, 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.

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

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

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

- **Le vol des bijoux est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.**
- **Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garanti UNIQUEMENT en cas d'effraction.**

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos *bagages* et effets 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.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- le vol des *bagages*, effets et *objets personnels* laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc),
- l'oubli, la perte (sauf par une *entreprise de transport*), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, compagnie de transport, commissaire de bord, etc),
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- l'oubli, la perte ou la détérioration des *documents officiels* : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc),
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les téléphones mobiles, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté, les cartes mémoire et les pellicules photo.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

En cas de destruction totale ou partielle, ou en cas de perte pendant l'acheminement par une *entreprise de transport*, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du *bagage* ou de l'objet de valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

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

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

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

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Vous devez effectuer votre déclaration de *sinistre* sur le site internet : voyageursdumonde.assurinco.com

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

Votre 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, 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 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.

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 fondé à intenter à votre encontre.

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

Vous devez en aviser le gestionnaire ASSURINCO, immédiatement, dès que vous en 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.

2.2 ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Prise d'effet	Expiration des garanties
Assistance rapatriement : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur	Assistance rapatriement : 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, par l'intermédiaire de MUTUAIDE ASSISTANCE - 126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex, conformément aux dispositions générales et particulières du présent contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique (PCV accepté de l'étranger) ou envoi d'un télex, d'une télécopie, d'un télégramme, d'un mail.

Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement au médecin de MUTUAIDE ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille de **l'adhérent**. Seuls l'intérêt médical de **l'adhérent** 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, l'Assisteur ne se substitue aux organismes locaux de secours d'urgence.

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

A/ ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

TÉLÉCONSULTATION AVANT DÉPART

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 d'épidémie ou de pandémie.

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.

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Vous êtes **malade** (y compris dans le cadre d'une **épidémie** ou d'une **pandémie**) ou blessé lors d'un déplacement garanti, **nous organisons** et **prenons en charge** votre rapatriement, ainsi que le cas échéant, votre vélo, jusqu'à votre **domicile** ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'**hospitalisation**.

La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

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

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

ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

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

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

PRÉSENCE EN CAS D'HOSPITALISATION

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 7 jours. **Nous organisons** et **prenons en charge** le transport aller/retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique,

d'un *membre de votre famille* résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

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

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

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE ».

PROLONGATION DE SÉJOUR A L'HÔTEL

Si votre état de santé ne justifie pas une *hospitalisation* ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez 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* adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Cette garantie s'applique également en cas de redescente de MAM, sur recommandation de notre Médecin conseil.

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* adhérents, d'une personne adhérente et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

De plus, si suite à la perte ou au vol au cours de votre voyage de vos papiers d'identité indispensables pour votre retour dans votre pays d'origine ou ne vous permettant pas de continuer votre séjour, *nous prenons en charge* vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des *membres de votre famille* adhérente ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat, et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

FRAIS HÔTELIERS

Nous remboursons, à une personne vous accompagnant, 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.

RETOUR IMPOSSIBLE en cas d'épidémie ou pandémie

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* adhérente ou d'un accompagnant adhérent, 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 des montants de garanties.

FRAIS HOTELIERS EN CAS DE 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* adhérente ou d'un accompagnant adhérent, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TÉLÉPHONIQUE LOCAL (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

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 montants de garanties.

FRAIS MÉDICAUX (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

Lorsque des *frais médicaux* (y compris en cas de maladie liée à une *épidémie* ou une *pandémie*) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

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

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

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au tableau des montants de garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les *frais médicaux* engagés, nous

rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de *frais médicaux* et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance. Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

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

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

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

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

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

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

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

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

PRISE EN CHARGE DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES AVEC LE PLATEAU D'ASSISTANCE

En cas d'*hospitalisation* ou d'une mise en *quarantaine*, nous prenons en charge vos frais téléphoniques avec le plateau d'assistance, sur présentation de votre facture et dans les limites indiquées au tableau des montants de garantie.

B/ASSISTANCE EN CAS DE DECES

RAPATRIEMENT DE CORPS

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

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

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

FORMALITES DECÈS

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

compte de cette personne à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties. Tous les autres frais restent à la charge de la famille du défunt.

C/ ASSISTANCE VOYAGE

RETOUR DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Si vous êtes *malade* ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, *nous organisons* et *prenons en charge* le voyage Aller/Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtes pour les ramener jusqu'à votre *domicile* ou celui d'un *membre de votre famille*.

RETOUR ANTICIPE

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, *nous prenons en charge* vos frais supplémentaires de transport ainsi que, le cas échéant, le retour de votre vélo, et ceux des *membres de votre famille* adhérente ou d'une *personne* adhérent au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement. 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,
- mise en *quarantaine* suite à une *épidémie* ou une *pandémie*, 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.

ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

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

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

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

TRANSMISSION DE MESSAGES

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire. Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux.

Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

AVANCE DE FONDS À L'ÉTRANGER

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés. Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...).

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

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, contre une reconnaissance de dette remis à MUTUAIDE ASSISTANCE. Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

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

BESOIN D'UNE ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

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.

FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS

Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche en mer, en montagne ou dans un milieu isolé, à la suite d'un événement mettant votre vie en péril.

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

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

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT POUR LES SÉJOURS EN EUROPE

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

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

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

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

Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

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

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : ***France*** (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-ROM, COM et collectivités sui generis), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE À MISE EN QUARANTAINE

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

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

VALISE DE SECOURS SUITE À MISE EN QUARANTAINE

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 une ***épidémie*** ou ***pandémie***, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

D/ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDEMIE

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une ***maladie*** ou d'un ***accident*** entraînant votre ***hospitalisation*** d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les 15 jours suivant votre retour au domicile.

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

Les prestations que nous proposons sont les suivantes :

LIVRAISON DE COURSES MÉNAGÈRES suite à rapatriement suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie

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.

AIDE-MÉNAGÈRE suite à rapatriement suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie

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.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE suite à rapatriement suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie

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

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant au chapitre « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne garantissons pas :

- 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 quatre 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 32^{ème} semaine de grossesse,
- les états résultant de l'absorption d'alcool, de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement,
- les conséquences des tentatives de suicide.

Pour la garantie des *frais médicaux*, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :

- 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 en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en *France* ou à l'étranger,
- les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation,
- les frais engagés sans notre accord préalable,
- les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales,
- toute mutilation volontaire de l'adhérent,
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et ou qui n'empêchent pas *l'adhérent* de poursuivre son voyage,
- les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- 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 séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- les hospitalisations prévues.

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Pour toute demande d'assistance, vous devez contacter MUTUAIDE ASSISTANCE, 24 heures sur 24 - 7 jours sur 7 :

Par téléphone

De France : 01 45 16 43 21

De l'étranger : +33 (0)1 45 16 43 21

Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Par Fax

De France : 01 45 16 63 92 ou 01 45 16 63 94

De l'étranger : +33 (0)1 45 16 63 92 ou +33 (0)1 45 16 63 94

Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Et obtenir l'accord de MUTUAIDE ASSISTANCE préalable avant d'engager toute dépense, y compris les frais médicaux.

Pour toute demande de remboursement, vous devez :

Envoyer votre demande de remboursement vous devez adresser les justificatifs relatifs à votre demande à MUTUAIDE ASSISTANCE - Gestion des sinistres « assistance » - 126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez restituer, à MUTUAIDE ASSISTANCE, les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant notre propriété.

3 DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

3.1 LES EXCLUSIONS

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?

Nous ne pouvons intervenir lorsque :

- les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- les dommages provoqués intentionnellement par l'adhérent et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- le montant des condamnations et leurs conséquences,
- l'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- l'état d'imprégnation alcoolique,
- les frais de douane,
- la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- la pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- l'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- l'utilisation par l'adhérent d'appareils de navigation aérienne,
- l'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'adhérent conformément à l'article L.113-1 du *Code des assurances*,
- le suicide et la tentative de suicide,
- la guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

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

3.2 LES CLAUSES LÉGALES

La mention « toutes causes » concerne exclusivement la garantie Annulation.

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.

Ce contrat est un contrat d'assurance collective de dommages souscrit par Voyageurs du Monde auprès de Mutuaide et dont l'adhésion est facultative.

RENONCIATION Annexe à l'article A. 112-1

Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du *Code des assurances*.

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

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

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

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

Informations complémentaires :

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Assurinco - 122bis, quai de Tounis - 31000 Toulouse :

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

Conséquences de la renonciation :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

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 DES GARANTIES ?

La durée de validité des garanties correspond à la durée des prestations vendues par l'agence de voyages.

En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 120 jours à dater du jour du départ en voyage.

Les garanties «ANNULATION et DEPART IMPOSSIBLE» prennent effet à la date de souscription au présent contrat et expirent le jour du départ en voyage (à l'aller).

Les autres garanties prennent effet le jour de départ prévu et expirent le jour du retour prévu.

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 en *France*, statuant en référé. Chacun des co-contractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

DANS QUEL DÉLAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?

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

DÉCLARATION DE VOS AUTRES ASSURANCES

Si des garanties prévues par votre contrat sont (ou viennent à être) assurées en tout ou partie auprès d'un autre Assureur, vous devez nous en informer immédiatement et nous indiquer les sommes assurées.

En cas de sinistre, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages auprès de l'Assureur de votre choix, car ces Assurances jouent dans les limites de leurs garanties.

Attention : Si plusieurs assurances contre un même risque sont souscrites de façon frauduleuse ou dolosive, la nullité des contrats peut être prononcée et des dommages et intérêts peuvent être demandés (Article L 121-3 du *Code des assurances*, 1er alinéa).

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

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel :

ASSURINCO
122bis quai de Tounis –
31000 Toulouse.

1/. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des prestations d'assistance de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.43.21 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr listées ci-dessous :

- Téléconsultation
- Rapatriement ou transport sanitaire
- Accompagnement lors du rapatriement ou transport sanitaire
- Présence en cas d'hospitalisation
- Prolongation de séjour à l'hôtel
- Frais hôteliers
- Frais hôteliers suite à mise en quarantaine
- Retour impossible
- Frais médicaux
- Rapatriement de corps
- Formalités décès
- Retour des enfants de moins de 18 ans
- Retour anticipé
- Envoi de médicaments
- Transmission de messages
- Avance de fonds à l'étranger
- Assistance juridique à l'étranger
- Frais de recherche ou de secours
- Chauffeur de remplacement
- Soutien psychologique
- Soutien psychologique suite à mise en quarantaine
- Valise de secours
- Assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou pandémie

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

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Nolsy le Grand Cedex

MUTUAIDE 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 saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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 ASSURINCO en écrivant à gestionassurance@assurinco.com pour la garantie Assurance listée ci-dessous :

- Bagages

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

MUTUAIDE
Service Assurance
126 rue de la Piazza - CS20010
93196 Noisy le Grand Cedex

MUTUAIDE 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 saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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, l'*adhérent* peut adresser sa réclamation à :

GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE
50, rue de Saint-Cyr
69251 LYON cedex 09

LA CAISSE RÉGIONALE D'ASSURANCES MUTUELLES AGRICOLES DE RHÔNE-ALPES AUVERGNE, GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE, entreprise régie par le code des assurances, dont le siège social est situé 50, rue de Saint-Cyr - 69251 LYON cedex 09, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 779 838 366

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'*adhérent* dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

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

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

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

AUTORITÉ CHARGÉE DU CONTRÔLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCES

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'adhérent reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs : les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du *Code des Assurances*) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du *Code des Assurances*),

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'adhérent sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr

ou

par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex

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

SUBROGATION

Conformément aux dispositions de l'article L121-12 du *Code des assurances*, l'assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'adhérent contre les tiers responsables du sinistre.

Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, du fait de l'adhérent, s'opérer en faveur de l'assureur, ce dernier sera alors déchargé de ses obligations à l'égard de l'adhérent dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Toutefois, le démarchage téléphonique pour vous proposer de nouvelles offres reste autorisé à tous les professionnels avec lesquels vous avez au moins un contrat en cours.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

PRESCRIPTION DES ACTIONS DÉRIVANT DU CONTRAT D'ASSURANCE

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 adhérents étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'adhérent 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'adhérent 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'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Adhérent à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

TRIBUNAUX COMPÉTENTS - LOI APPLICABLE

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le *Code des assurances*.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre vous et nous.

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION

Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions ci-dessous, prévues par le Code des assurances.

Si elle est intentionnelle, vous vous exposez à la nullité de votre contrat (article L 113-8 du Code des assurances). Dans ce cas, nous conservons les cotisations que vous avez payées.

De plus, nous avons le droit, à titre de dédommagement, de vous réclamer le paiement de toutes les cotisations dues jusqu'à l'échéance principale du contrat. Vous devez également nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.

Si elle n'est pas intentionnelle (article L 113-9 du *Code des assurances*) vous vous exposez à :

- une augmentation de votre cotisation ou la résiliation de votre contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre.
- une réduction de vos indemnités, lorsqu'elle est constatée après sinistre. Cette réduction correspond à l'écart entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité.

LANGUE UTILISÉE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

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 suivant : 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.

LUTTE ANTI BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

3.3 LES DÉFINITIONS

Aléa - Événement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

Adhérents - Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme « vous ». Pour l'application des dispositions légales relatives à la prescription, il convient de faire référence à « l'adhérent » quand les articles du *Code des assurances* mentionnent « l'Assuré ».

Assureur / Assisteur

MUTUAIDE, ci-après désigné par le terme « Nous », dont le siège social se situe à : 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le *Code des assurances* - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

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

Agence de voyages - Agence ayant vendu les prestations du voyage garanti.

Assistance aux personnes - L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.

Attentat/Actes de terrorisme - On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public. Cet « attentat » devra être recensé par le ministère des Affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

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

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

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

Déchéance - Perte du droit à la Garantie pour le sinistre en cause.

Documents officiels - Tout document (tels que Carte d'identité, Passeport ou autres) émanant d'une autorité administrative publique de l'État (tels que Mairie, Préfecture...).

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

DOM-ROM, COM et collectivités sui generis - Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

Durée du vol garantie - La garantie ne s'applique qu'aux vols dont la validité est de 90 jours maximum.

Durée du séjour garanti - La durée maximale du séjour garanti est celle vendue par l'agence de voyages avec un maximum de 120 jours.

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

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

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

Frais médicaux - Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une maladie.

France - On entend par *France* : la *France* continentale et la Corse, y compris les DOM-ROM, COM et collectivités sui generis.

Franchise - Partie de l'indemnité du préjudice restant à votre charge.

Gestionnaire sinistre assurances -

ASSURINCO

122 bis, quai de Tounis - BP 90932 - 31009 TOULOUSE Cedex

Tél. 05 32 09 21 81 / Fax : 05 61 12 23 08 - Mail : gestionassurance@assurinco.com

Gestionnaire sinistre assistance -

MUTUAIDE

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

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'État, 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 État à un autre État, ainsi que toute invasion ou état de siège.

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 voyages,

- pour les vols RÉGULIERS : l'heure fixée par la compagnie aérienne.

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

Maladie - Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

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

Nous organisons - Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

Nous prenons en charge - Nous finançons la prestation.

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

Objets personnels - Appareil photos, caméscope, PDA, console de jeux portable, lecteur multimédia, ordinateur portable. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

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

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

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

Prescription - Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.

Quarantaine - Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie grave, décidé par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

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

Sinistre - Évènement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.

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

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

Tiers - Toute personne autre que vous responsable du dommage. Tout adhérent victime d'un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre adhérent (les adhérents sont considérés comme tiers entre eux).

Usure (vétusté) - Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre. Sauf stipulation contraire au contrat, la vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1 % par mois dans la limite de 80 % du prix initial d'achat.

Vol Garanti - C'est le vol pour lequel vous avez souscrit la garantie « retard d'avion ». Toutefois, si ce vol est annulé plus de 24 heures avant l'heure du départ initialement prévue, la garantie « retard d'avion » couvre le vol de remplacement.

Les garanties d'assurance et d'assistance résultent du contrat N° 6495 (Assistance groupe) souscrit par VOYAGEURS DU MONDE, dont le siège social est à Paris (75002) 55 rue Sainte Anne, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris en date du 11 avril 1979, sous le numéro 315.459.016 Code Naf : 7911Z ; auprès de l'Assureur Mutuaide Assistance, 126 rue de la Piazza, CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances. Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny ; par l'intermédiaire du Courtier ASSURINCO (marque commerciale du Cabinet Chaubet Courtage), immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro B 385 154 620, dont le siège social est à TOULOUSE 31, 122 bis quai de Tounis et immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 001 894.

Assurincos Voyages – Janvier 2022