ASSURANCE VOYAGE

Contrat TRANQUILLITE
N° 6471

Dispositions générales valables pour toutes souscriptions à compter du 1er 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 19
Depuis l'étranger : +33 1 45 16 43 19

Mutuaide

Plateau d'assistance
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24
Attention : PAS DE PRISE EN CHARGE SANS APPEL PREALABLE

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 :
nomade.assurinco.com

ASSURINCO

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 19

SERVICE ASSURANCE
ASSURINCO ASSURANCE VOYAGES

122 quai de Tounis
31000 Toulouse
Site internet de déclaration et consultation de sinistre :
nomade.assurinco.com
E-mail : gestionassurance@assurinco.com

SOMMAIRE

LES CONTACTS 1

1 LE TABLEAU DES GARANTIES 3

2 DESCRIPTION DES GARANTIES 6
2.1 ANNULATION « TOUTES CAUSES JUSTIFIEES » 6
2.2 DÉPART MANQUÉ 8
2.3 DÉPART IMPOSSIBLE 8
2.4 RETARD D'AVION 9
2.5 BAGAGES 10
2.6 ASSISTANCE RAPATRIEMENT 12
2.7 INTERRUPTION DE SÉJOUR ET D'ACTIVITÉS 19
2.8 VOYAGE DE COMPENSATION 20
2.9 RESPONSABILITE CIVILE « VIE PRIVEE » 21
2.10 RACHAT DE FRANCHISE 22

3 DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES 23
3.1 LES EXCLUSIONS 23
3.2 LES CLAUSES LÉGALES 23
3.3 LES DÉFINITIONS 29

BONNE LECTURE

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

1 LE TABLEAU DES GARANTIES

Garanties	Montants maximum TTC	Franchises
ANNULATION DE VOYAGE		
Annulation pour ***maladie grave*** (y compris pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas ***d'épidémie*** ou ***pandémie), accident grave*** ou décès	Selon conditions du barème des frais d'annulation Maximum 125 000 € par évènement	50 € par personne
Annulation dans le cas où vous êtes désigné comme étant "cas contact" dans les 14 jours précédant le départ		50 € par personne
Annulation en cas d'absence de vaccination		50 € par personne
Annulation pour refus d'embarquement suite à une prise de température ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l'aéroport de départ		50 € par personne
Annulation toutes causes justifiées		10% du montant des frais d'annulation (maximum 150 € par personne)
DEPART MANQUE		
Titre de transport aller pour vous permettre de rejoindre votre destination	Frais réels	-
DEPART IMPOSSIBLE		
Frais de retour au domicile	100 € par personne sur justificatif	-
Frais de report (voyage aller)	500 € par personne sur justificatif	-
RETARD D'AVION		
Retard d'avion	Forfaitaire : 130 € par personne	Seuil d'intervention : retard supérieur à 4 heures
BAGAGES		
Vol, perte, destruction	Maximum 1 800 € par personne avec justificatif OU Forfaitaire : 500 € par personne sans justificatif	30 € par personne
Objets précieux	50 % du montant de la garantie	30 € par personne
Achat effet de 1er nécessité	500 € par personne	Seuil d'intervention : retard supérieur à 24 heures
Vol, perte pendant l'acheminement par une ***entreprise de transport*** du matériel sportif	Maximum 1 800 € par personne	30 € par personne
Conseil et frais d'envoi en cas de perte ou vol de documents, d'effets personnels, titre de transport et moyens de paiement	Frais réels	-
Frais de confection des documents en cas de perte ou vol de ***documents officiels*** (tels que carte d'identité, passeport…)	Maximum 100 € par personne	-
Location de matériel en cas de retard du bagage à destination	Maximum 500 € par personne	-
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
Assistance en cas de maladie ou blessure		
Téléconsultation avant départ (en cas d'***épidémie*** ou ***pandémie***)	1 appel	-

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

Rapatriement ou transport sanitaire y compris en cas d'***épidémie*** ou de ***pandémie***	Frais réels	-
Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport*	-
Présence en cas d'***hospitalisation***	Titre de transport* + frais d'hôtel : 150 € par jour et par personne (maximum 10 jours)	-
Prolongation de séjour à l'hôtel	Titre de transport* + frais d'hôtel : 150 € par jour et par personne (maximum 10 jours)	-
Frais hôteliers	150 € par jour et par personne (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 par personne (maximum 14 jours)	-
Frais hôteliers en cas de mise en ***quarantaine***	150 € par nuit par personne (maximum 14 nuits)	-
Prise en charge d'un forfait téléphonique local en cas de mise en ***quarantaine***	Jusqu'à 80 €	-
Frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une ***épidémie***, ***pandémie***), Avance des frais d'***hospitalisation***, et frais de caisson hyperbare (hors du pays de résidence de l'***adhérent***)	200 000 € par personne	46 € par dossier
En cas ***d'hospitalisation***, prise en charge des frais téléphoniques avec le plateau d'assistance	Frais réels, Maximum 200 € par dossier	-
Soins dentaires d'urgence	300 € par personne	-
Assistance en cas de décès		
Rapatriement du corps	Frais réels	-
Frais funéraires nécessaires au transport	3 000 € par dossier	-
Accompagnement du défunt	Titre de transport* + frais d'hôtel : 150 € par jour et par personne (maximum 10 nuits)	-
Reconnaissance du corps et formalités décès dès lors que ***l'adhérent*** 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 jour et par personne (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 prématuré	Titre de transport*	-
Chauffeur de remplacement pour les séjours en ***Europe*** (véhicule personnel uniquement)	Salaire du chauffeur ou billet aller/retour	-
Envoi de médicaments	Frais d'expédition	-
Transmission de messages	Frais réels	-
Mineurs restés au ***domicile***	Frais réels	-
Retour des bénéficiaires	Titre de transport	-
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 10 000 € par personne	-
Services informations et conseils médicaux	Frais réels	-

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

Prise en charge des frais de transport jusqu'à l'ambassade en cas de perte de papiers d'identité	Maximum 200 €	-
Soutien psychologique en cas de traumatisme important à la suite « d'une ***maladie*** ou d'un ***accident*** » garanti	Maximum 2 entretiens téléphoniques par personne assurée et par période d'assurance	-
Soutien psychologique suite à une mise en ***quarantaine***	6 entretiens téléphoniques par événement	-
Valise de secours en cas d'***épidémie*** ou ***pandémie***	100 € par personne 350 € par famille	-
Assistance complémentaire aux personnes	Maximum 900 € / personne	
Garde malade	20 heures maximum	-
Livraison de médicaments	Frais de livraison	-
Livraison de repas et des courses	15 jours	-
Livraison de courses ménagères suite à un rapatriement faisant suite à une maladie liée à une ***épidémie*** ou une ***pandémie***	Maximum 15 jours et 1 livraison par semaine	-
Aide-ménagère	20 h maximum	-
Aide ménagère suite à un rapatriement faisant suite à une ***maladie*** liée à une ***épidémie*** ou une ***pandémie***	15 heures réparties sur 4 semaines	-
Garde d'enfants	20 h maximum	-
Garde des enfants à votre ***domicile*** ou mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants	Billet de train 1re classe ou billet d'avion classe économique	-
Soutien pédagogique	15 h par semaine dans la limite d'un mois	-
Garde d'animaux	Maximum 10 jours	-
Hébergement suite à un ***sinistre*** au ***domicile***	150 € par jour (maximum 5 jours)	-
Soutien psychologique suite à rapatriement suite à une ***maladie*** liée à une ***épidémie*** ou une ***pandémie***	6 entretiens téléphoniques par évènement	-
INTERRUPTION DE SEJOUR ET D'ACTIVITES		
Interruption de séjour	Remboursement des prestations terrestres non utilisées Maximum 12 000 € par personne 40 000 € par événement	-
Frais d'interruption d'activités	Au prorata temporis maximum 100 € par jour et par personne	-
Voyage de compensation suite à une hospitalisation ou un rapatriement	Avoir d'un montant du voyage initial Maximum 12 000 € par personne 40 000 € par événement	3 jours avant la date de retour
RESPONSABILITE CIVILE Vie Privée		
Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs) dont :	4 575 000 € par événement	
Dommages corporels et immatériels consécutifs	4 575 000 € par sinistre	75 € par sinistre
Dommages matériels et immatériels consécutifs	1 000 000 € par sinistre	75 € par sinistre
RACHAT DE FRANCHISE	1 500 €	150 € par location

* 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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

DÉLAI DE SOUSCRIPTION

Afin d'éviter les exclusions liées à la période du fait générateur, la garantie Annulation devra être souscrite au plus tard 2 jours ouvrables après l'inscription au voyage.

2 DESCRIPTION DES GARANTIES

2.1 ANNULATION « TOUTES CAUSES JUSTIFIEES »

Prise d'effet	Expiration des garanties
Annulation : le jour de la souscription au présent contrat	Annulation : le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par ***l'agence de voyages***, déduction faite d'une ***franchise*** ou non, conformément au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions particulières de vente de ***l'agence de voyage***.

À l'exclusion des frais de visa, de la prime d'assurance, lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

DANS QUELS CAS INTERVENONS NOUS ?

A / ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre :

MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DECES

Y compris la rechute, l'aggravation d'une ***maladie*** chronique ou préexistante (y compris maladie suite à ***épidémie*** ou ***pandémie*** déclarée dans les 30 jours précédant le départ), ainsi que les suites, les séquelles d'un ***accident*** survenu antérieurement à l'adhésion au présent contrat, dès lors que l'état de santé de l'***adhérent*** est consolidé à la date d'achat de l'assurance :

- de vous ou de tout ***membre de votre famille*** (y compris Concubin et Pacsés), tel que précisé au paragraphe « Définitions »,
- de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'adhésion au présent contrat, sur le bulletin d'adhésion (papier ou électronique),
- du tuteur légal,
- d'une personne vivant habituellement sous votre toit,
- de la personne chargée pendant votre voyage :
  - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à l'adhésion au présent contrat, sur le bulletin d'adhésion (papier ou électronique),
  - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné à l'adhésion au présent contrat, sur le bulletin d'adhésion (papier ou électronique).

Dans tous les cas, nous n'intervenons que si la ***maladie*** ou l'***accident*** interdit formellement de quitter le ***domicile***, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre ainsi que la pratique des activités prévues et vendues par l'agence.

ANNULATION POUR REFUS D'EMBARQUEMENT

Refus d'embarquement suite à une prise de température ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique de l'***adhérent*** à son arrivée à l'aéroport de départ. (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

SI VOUS ÊTES DÉCLARÉ « CAS CONTACT» dans les 14 jours précédant le départ.

Vous devrez fournir un justificatif émis par la CPAM ou l'ARS vous déclarant « cas contact ». En l'absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible.

ABSENCE DE VACCINATION CONTRE LE COVID 19

- Dans le cas où, au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas un vaccin et qu'au moment où celui-ci l'impose, vous n'avez plus le temps de procéder au vaccin vous permettant de voyager.
- Une contre-indication de vaccination, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

COMPLICATIONS DUES À L'ÉTAT DE GROSSESSE

- Qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois.

Ou

- Si la nature même du voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au voyage.

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

B / ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIEES

La garantie vous est également acquise, dans tous les autres cas d'annulation, si le départ est empêché par un événement aléatoire, pouvant être justifié. Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou de la part d'un ***membre de votre famille*** et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de l'adhésion et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

QUELLE EST LA LIMITE DE GARANTIE ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'Organisateur du séjour, avec un maximum et une ***franchise*** indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Les garanties du présent article vous sont acquises ainsi qu'aux personnes assurées vous accompagnant :

- avec lien de parenté sans limite de nombre
- sans lien de parenté limité à 9 personnes

Si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne pouvons pas intervenir si l'annulation résulte :

- de toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Étrangères Français,
- de l'impossibilité de partir liée aux restrictions administratives de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination,
- de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyagiste en application de la Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 (Code du Tourisme),
- de la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- de tout événement non médical survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- de ***maladie*** ou ***accident*** ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du présent contrat,
- des complications de grossesse au-delà du 6e mois.

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes :

1/ Dès la première manifestation de la ***maladie*** ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser IMMÉDIATEMENT votre agence de voyage.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyage, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la première manifestation de la maladie ou de l'accident donnant lieu à l'annulation, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions de vente de l'agence de voyage.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le ***sinistre*** auprès du gestionnaire ASSURINCO, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

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

Vous devrez transmettre à Assurinco, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin, sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil d'Assurinco. Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil d'Assurinco.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,
- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- la facture acquittée des frais d'annulation que vous êtes tenu de verser à l'agence de voyage ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; (en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible),
- et tout autre document nécessaire.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

2.2 DÉPART MANQUÉ

Prise d'effet	Expiration des garanties
Départ manqué : le jour de la souscription au présent contrat	Départ manqué : le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)

Si un évènement imprévisible et indépendant de votre volonté pouvant être justifié intervient sur le trajet entre votre ***domicile*** et le lieu de rendez-vous fixé par ***l'agence de voyage*** et que vous ne puissiez pas être présent à l'heure fixée pour prendre votre moyen de transport, nous vous remboursons le titre de transport (si celui-ci n'est pas réutilisable) pour vous permettre de rejoindre votre destination.

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 2 heures minimum pour vous rendre au lieu de rendez-vous. En aucun cas le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du voyage.

2.3 DÉPART IMPOSSIBLE

Prise d'effet	Expiration des garanties
Départ impossible : le jour du lieu de rendez-vous fixé par le transporteur initialement prévu	Départ impossible : le jour du retour effectif

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

La présente garantie a pour objet de garantir le remboursement sur justificatifs des frais réellement engagés et irrécupérables en cas de modification ou d'annulation du séjour de ***l'Assuré*** par l'organisateur de séjour et/ou la Compagnie de transport suite à un événement naturel, un mouvement populaire, une émeute, un attentat, un acte de terrorisme, un événement sanitaire et plus généralement pour toutes circonstances exceptionnelles et inévitables, extérieur, irrésistible et indépendant de la volonté des voyageurs, de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la compagnie de transport et/ou des autorités locales.

LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

On entend par frais de transport les sommes que vous avez déboursées pour emprunter l'un des transports suivants : Taxi, bus, RER, métro ou train.

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

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

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

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?
Vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie en nous précisant votre numéro de contrat.

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?
Vous devez effectuer votre déclaration de *sinistre* sur le site internet : nomade.assurinco.com

Vous devrez transmettre à Assurinco tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien-fondé et le montant de la réclamation.

En cas d'annulation
- les factures de frais de retour à domicile.

En cas de report
- le bulletin d'inscription initiale au voyage,
- la preuve de l'annulation et du report,
- le protocole de report signé.

2.4 RETARD D'AVION

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

QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?
La garantie prévoit le remboursement d'une somme forfaitaire dans la limite des montants indiqués ci-après, si le vol aérien garanti a subi un retard par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue.

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?
Tableau des retards et des montants

Retard subis sur un vol aller

Retard de plus de 4 heures	Maximum 130 € par personne

Retard subi sur un vol aller

Retard de plus de 4 heures	Maximum 130 € par personne

Les indemnités sont cumulables si le retard est subi par le vol aller, le vol retour ou un vol pendant le voyage.

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE ?
La garantie retard d'avion est acquise à la condition suivante ; vous devez avoir effectué le vol garanti.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

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

Dès votre retour de voyage et au plus tard dans le mois qui suit, vous devrez déclarer votre ***sinistre***.

- Le talon de la carte d'embarquement
- 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 votre carte d'embarquement ou la preuve de votre présence à bord.
- Tout autre justificatif qui pourrait vous être demandé.

Si vous ne pouvez accomplir cette démarche pour quelque raison que ce soit, l'heure retenue pour le calcul de l'indemnité sera celle indiquée par l'***agence de voyage*** ou par la compagnie aérienne ayant effectué le vol.

IMPORTANT :

Faute par vous, de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard d'avion 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, serez déchu de tout droit à indemnisation.

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 :

- la faute intentionnelle ou dolosive de votre part,
- l'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti.

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

2.5 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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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.
Si vous n'avez aucun justificatif d'achat à présenter, un montant forfaitaire de 500 € par personne vous sera octroyé.
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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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 : nomade.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 inexactes 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.

2.6 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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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 DÉCÈS

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 hôtesses pour les ramener jusqu'à votre ***domicile*** ou celui d'un ***membre de votre famille***.

RETOUR PRÉMATURÉ

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,

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

- 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.

PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE TRANSPORT À L'AMBASSADE EN CAS DE PERTE DE PAPIERS

Nous prenons en charge les frais de transport pour rejoindre l'Ambassade, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garantie.

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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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
En cas de traumatisme important suite à un événement garanti, 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.

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

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 :

GARDE MALADE
En cas de ***maladie***, lors de votre retour à votre ***domicile***, nous missionnons et ***prenons en charge*** l'envoi d'un garde-malade, à votre chevet, à concurrence de la limite fixée au tableau des montants de garanties et ***franchise***. Le garde-malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer les soins.

LIVRAISON DE MÉDICAMENT
En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer :

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie ;
- nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous rembourserez au moment même ou ceux-ci vous sont apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

LIVRAISON DE REPAS ET DES COURSES MÉNAGÈRES
Lorsque 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 pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties et ***franchise***, à concurrence d'une livraison par semaine ;
- ***nous organisons*** et ***prenons en charge***, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de 4 livraisons par sinistre.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

LIVRAISON DE COURSES MENAGÈRES 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

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches habituelles, nous recherchons, missionnons et ***prenons en charge*** une aide-ménagère, dans la limite de durée fixée au tableau des montants de garanties et ***franchise***, répartie sur 4 semaines.

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.

GARDE D'ENFANTS

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans à votre domicile :

- soit ***nous organisons*** et ***prenons en charge*** leur garde à votre domicile entre 7 heures et 19 heures dans la limite des disponibilités locales à concurrence de la durée fixée au tableau des montants de garanties et ***franchise***.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- soit nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet Aller/Retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder,
- soit nous mettons à la disposition de vos enfants un billet Aller/Retour (train/avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

SOUTIEN PÉDAGOGIQUE DES ENFANTS DE MOINS DE 10 ANS

Si, à la suite d'un accident ou d'une ***maladie***, votre enfant de moins de 10 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, ***nous organisons*** et ***prenons en charge,*** dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

Notre garantie s'applique dès le premier mois d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours pour les enfants du primaire et du secondaire (1er et 2e cycle).

GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de garder vos animaux domestiques, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de garde de vos animaux domestiques pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties.

ASSISTANCE RÉSIDENCE PRINCIPALE

Lorsque, pendant votre voyage à l'étranger, votre ***domicile*** est inondé, subit un incendie ou un cambriolage et que les dommages sont tels que des mesures conservatoires s'imposent, ***nous prenons en charge*** vos frais d'hébergement, dans les limites prévues au tableau des montants de garanties, si à la suite des dommages votre habitation est inhabitable. Cette prestation n'est due qu'en France métropolitaine.

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 mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32ème semaine de grossesse,
- les 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 19
De l'étranger : +33 (0)1 45 16 43 19
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

Par E-mail
voyage@mutuaide.fr

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.

2.7 INTERRUPTION DE SÉJOUR ET D'ACTIVITÉS

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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

INTERRUPTION DE SEJOUR

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance et/ou d'***hospitalisation*** sur place (y compris suite à une épidémie ou une pandémie) et/ou mise en quarantaine (y compris suite à une ***épidémie*** ou une ***pandémie***), nous vous remboursons ainsi qu'aux ***membres de votre famille*** adhérents ou des personnes inscrites sur le même dossier au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical, l'***hospitalisation*** sur place ou la mise en quarantaine.
Toute prestation partiellement consommée sera remboursée prorata temporis.
L'***agence de voyage*** devra fournir le détail des prestations non utilisées par jour de voyage non consommé. En cas d'impossibilité de détailler les prestations non utilisées, notre remboursement sera calculé au prorata temporis à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical, l'***hospitalisation*** sur place ou la mise en quarantaine.

De même si un ***membre de votre famille*** ne participant pas au voyage est atteint par une ***maladie grave***, un ***accident corporel grave*** ou un décès, et que de ce fait vous devez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux ***membres de votre famille*** adhérents ou des personnes inscrites sur le même dossier, au titre du présent contrat vous accompagnant, au prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux ***membres de votre famille*** adhérents ou des personnes inscrites sur le même dossier au titre du présent contrat vous accompagnant, au prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Enfin, en cas d'***hospitalisation*** ou la mise en ***quarantaine*** pendant votre séjour, interrompant définitivement la poursuite de votre voyage, nous vous remboursons ainsi qu'aux ***membres de votre famille*** adhérents ou des personnes inscrites sur le même dossier au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) au prorata temporis à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant l'***hospitalisation***.

INTERRUPTION D'ACTIVITÉS

Lorsque vous, un ***membre de votre famille*** assuré vous accompagnant ou les personnes inscrites sur le même dossier au titre du présent contrat vous accompagnant, êtes ***malade*** et que vous ne pouvez plus effectuer une prestation temporaire pour un motif médical ne nécessitant ni votre rapatriement ni votre ***hospitalisation*** mais incompatible avec votre état de santé et sur décision médicale, nous intervenons dans la limite du montant fixé au tableau des montants de garantie, dans la mesure où cette prestation a été facturée par l'organisateur du voyage.

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 :

- un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences,
- une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans ***hospitalisation*** inférieure à trois jours,
- des ***épidémies*** (sauf stipulation contraire dans la garantie).

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

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

Dans tous les cas, les factures détaillées de l'***agence de voyage*** faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.
Des renseignements médicaux pourront être demandés par notre médecin conseil pour l'instruction du dossier.
Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

2.8 VOYAGE DE COMPENSATION

(Non cumulable avec les frais d'interruption de séjour et d'activités - Art 2-7)

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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons les mêmes événements qu'à l'article 2-7 INTERRUPTION DE SEJOUR ET D'ACTIVITES. Vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou au titre de transport initial, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties. Ce montant est versé sous forme d'avoir à l'***agence de voyage***.

Cette garantie ne peut se cumuler avec l'indemnisation des frais d'interruption de séjour et d'activités.
Ce montant doit être utilisé dans les QUINZE MOIS qui suivent l'évènement ayant provoqué votre rapatriement et est seulement valable dans l'agence où vous avez acheté votre voyage d'origine.

2.9 RESPONSABILITE CIVILE « VIE PRIVEE »

QUE GARANTISSONS NOUS ?

Nous garantissons les conséquences pécuniaires que l'***adhérent*** peut encourir en raison de tous les dommages corporels ou matériels, causés à autrui par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de son voyage, dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant au chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, de bateaux à voile et à moteur, ou de la pratique de sports aériens,
- les dommages matériels survenus sur tout véhicule à voile ou à moteur (motos, bateaux, voitures de location ou autres),
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de tous sinistres matériels ou corporels atteignant l'Assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendants,
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis,
- toutes dispositions prises à l'initiative de l'***adhérent*** sans accord préalable de l'Assureur,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous les sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- les dommages causés aux animaux ou aux objets qui vous appartiennent ou qui vous sont loués, prêtés ou confiés,
- les amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel.

TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITE

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

PROCEDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.
Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.
Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptions de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.
Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :
<u>devant les juridictions civiles,</u> commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
<u>devant les juridictions pénales</u>, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,

Si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.
Vous ne pouvez vous opposer à l'exercice de notre recours contre un tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.

INOPPOSABILITE DES DECHEANCES

Même si vous manquez à vos obligations après sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable. Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

FRAIS DE PROCES

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. Toutefois, si vous êtes condamné(e) pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

2.10 RACHAT DE FRANCHISE

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à une collision dont l'***adhérent*** est jugé responsable entraînant un dommage matériel sur le véhicule loué ou en cas de vol de ce dernier, la compagnie rembourse, dans la limite du montant indiqué au tableau des garanties, tout ou partie de la ***franchise*** prévue au contrat de location restée à la charge de l'***adhérent***, correspondant aux frais de réparation ou de remise en état du véhicule de location.

Sous réserve que l'***adhérent*** ait souscrit à la présente assurance et qu'il ait payé la cotisation correspondante, la garantie prend effet dès la remise des clés du véhicule à l'adhérent par le loueur et expire dans les mêmes conditions au moment de la restitution des clés du véhicule loué au loueur.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales prévues au Titre 3 des présentes Conditions Générales, ne sont pas garanties :

- les événements non indiqués dans l'article « nature de la garantie » et dans l'article « extension frais de remorquage » sont exclus,
- l'usure du véhicule,
- les dommages causés par un vice de construction,
- les dépenses autres que les frais de réparations ou de remplacement du véhicule (à l'exception des frais de remorquage facturés par le loueur à l'***adhérent***),
- les accidents provoqués par un taux d'alcoolémie supérieur au maximum autorisé par la législation Française en vigueur ou sous l'emprise de substance illicite,
- les dommages causés par la confiscation, l'enlèvement ou la réquisition du véhicule par les autorités de police,
- les dommages, si l'adhérent ne s'est pas conformé volontairement aux règles de conduite et de sécurité (entre autres et surtout les 15 mètres de sécurité entre les motoneiges) liées à l'activité de motoneiges de randonnée ou s'il est pris en flagrant délit de détérioration du véhicule loué,
- les bris d'équipement fourni avec le véhicule (casques, vêtements, etc.).

QUELLES SONT LES LIMITES DE LA GARANTIE ?

L'indemnité s'applique dans la limite du montant indiqué au tableau des garanties, et en complément des garanties du contrat du loueur sans dépasser en aucun cas le montant de la ***franchise*** restée à la charge de l'***adhérent***.

QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

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

<u>En cas d'accident :</u>

- Bulletin de réservation auprès du loueur,
- Constat indiquant les circonstances, causes et conséquences, ainsi que le nom et adresse des responsables.

<u>En cas de vol :</u>

- Bulletin de réservation auprès du loueur,
- Récépissé du dépôt de plainte ou de la déclaration auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie…).

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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 vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant :

– des ***épidémies*** (sauf stipulation contraire dans la garantie), les ***catastrophes naturelles*** et la ***pollution***. Toutefois, sauf cas de force majeur, l'assureur garanti l'assistance et le rapatriement en cas d'épidémies ou de pandémies dès lors que l'adhérent n'enfreint pas volontairement l'interdiction d'accès au(x) pays concerné(s). Les ***frais médicaux*** seront couverts jusqu'au rapatriement des adhérents à leur domicile, dans la limite des montants indiqués au contrat.

CETTE EXCLUSION NE S'APPLIQUE PAS À LA GARANTIE «DÉPART IMPOSSIBLE»

– 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***.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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, DEPART MANQUE 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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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 01.45.16.43.19 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr

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 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

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 les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation
- Départ manqué
- Départ impossible
- Retard d'avion
- Bagages
- Frais d'interruption de séjour
- Voyage de compensation
- Frais d'interruption d'activités
- Rachat de franchise

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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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 reconnait être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la règlementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs : les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du ***Code des Assurances***) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du ***Code des Assurances***),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.
Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.
Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).
- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant ***l'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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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 événement.
Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action 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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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, entraine 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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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 évènement sera considéré comme étant un seul et même évènement.

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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29

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° 6471 (Tranquillité) souscrit par NOMADE AVENTURE, dont le siège social est à Paris (75005) 40 rue de la Montagne Sainte Geneviève, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 384 748 315 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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.29