



# NOTICE D'INFORMATION

Contrat Assistance-Assurance  
n° 3591 - 3592



Assurance-Assistance - La Maison de la Chine et de l'Extrême-Orient - 3.000 ex. - Contrat n° 3591 - 3592 - 07/2015 - Création et impression PRINT FORUM 02.20.65.65.20

## CONTRAT N° 3591 - 3592

### LA MAISON DE LA CHINE ET DE L'EXTRÊME-ORIENT

#### COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

7 jours sur 7  
24 heures sur 24

- par téléphone de France : 01 41 77 45 89
- par téléphone de l'étranger : 33 1 41 77 45 89  
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01 45 16 63 92
- par e-mail : medical@mutuaide.fr

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro de contrat n°3591,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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

#### COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE

8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 18h

- par téléphone de France : 01 41 77 45 89
- par téléphone de l'étranger : 33 1 41 77 45 89  
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par e-mail : gestion-assurance@sdgac.fr

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

- Le numéro de contrat n°3592,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de l'annulation

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

#### TABLEAU DE GARANTIES N° 3591 - 3592

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND EN TTC
<b>BAGAGES (A)</b>	800 € (A)
• Objets Précieux (B)	50 % du montant de la garantie (B)
• Franchise (C)	30 € (C)
• Retard de livraison (D)	Indemnité forfaitaire de 305 € (D)
<b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>	
• Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis, en cas de retour prématuré (transport non compris) (E)	Frais réels (E)
<b>DÉPART IMPOSSIBLE</b>	
• Frais de retour au domicile en cas de vol supprimé (F)	100 € par personne (F)
• Frais d'hébergement en cas de vol retardé (G)	150 € par personne (G)
• Frais de report (H)	150 € par personne, avec seuil minimum de 20 € (H)
<b>RETOUR IMPOSSIBLE</b>	
• Frais hôteliers (I)	80 € par nuit et par personne Max. 5 nuits (I)
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE</b>	
• Dommage corporels (J)	4 500 000 € (J)
• Dommage matériels (K)	750 000 € (K)
<b>INDIVIDUELLE ACCIDENT</b>	
• En cas de décès (L)	4 575 € (L)
• En cas d'infirmité (M)	Selon barème (M)
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE</b>	<b>PLAFOND EN TTC</b>
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>	
• Rapatriement médical (A)	Frais réels (A)
• Rapatriement des personnes accompagnantes (B)	Titre de transport (B)
• Remboursement ou Avance des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger	
- Pays d'Europe et Bassin Méditerranéen (C)	75 000 € (C)
- Reste du Monde (D)	152 500 € (D)

GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND EN TTC
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>	
• Franchise par dossier <b>FRAIS MÉDICAUX (E)</b>	30 € (E)
• Soins dentaires (F)	300 € (F)
• Accompagnement des enfants de moins de 18 ans (G)	Hôtesse ou Titre de transport A/R (G)
• Visite d'un proche (H)	Titre de transport Aller/Retour + Frais d'hôtel 80 € par jour Max 10 jours (H)
• Retour anticipé (I)	Titre de transport A/R + Frais de taxi au départ et à l'arrivée (I)
• Prolongation de séjour (J)	Frais d'hôtel 80 € par jour Max. 4 jours (J)
• Paiement des frais de recherches ou de secours (K)	15 245 € (K)
• Frais de secours sur piste (L)	Frais réels (L)
• Chauffeur de remplacement (M)	Titre de transport ou Chauffeur (M)
• Rapatriement de corps	
- Transport du corps (N)	Frais réels (N)
- Frais funéraire nécessaire au transport (O)	2 300 € (O)
- Retour d'un accompagnant assuré (P)	Titre de transport (P)
- Transport pour l'accomplissement de formalités (Q)	Titre de transport Aller / Retour + Frais d'hôtel 80 € par jour Maxi 2 jours (Q)
• Acheminement de médicaments (R)	Frais d'expédition (R)
• Assistance juridique à l'étranger	
- Paiement des honoraires d'avocat (S)	3 100 € (S)
- Avance de la caution pénale (T)	15 300 € (T)
• Transmission de messages urgents (U)	Frais réels (U)
• Avance de fonds (V)	2 300 € (V)
• Informations voyages / santé (W)	Frais réels (W)

GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND EN TTC
<b>ASSISTANCE HABITATION</b>	
• Assistance sinistre au domicile	
- Hébergement temporaire (X)	Frais d'hôtel 50 € par jour Max. 2 jours + Frais de taxi vers l'hôtel (X)
- Intervention d'un professionnel (Y)	80 € (Y)
• Retour anticipé (Z)	Titre de transport A/R + Frais de taxi au départ et à l'arrivée (Z)

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### ■ TERRITORIALITÉ

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

**Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique.**

### ■ DURÉE DE LA GARANTIE

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

La prestation d'assistance « Informations voyage » prend effet le jour de la souscription afin que vous puissiez y avoir recours avant le jour de votre départ en voyage et expire le jour de votre retour du voyage.

### ■ L'ASSISTANCE À LA PERSONNE

L'assistance à la personne comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre, lors d'un déplacement garanti, en cas de maladie, blessure ou décès.

### ■ ACCIDENT GRAVE

Accident mettant en jeu le pronostic vital.

### ■ ASSURÉ

Sont considérés comme Assurés, ci-après désignés par le terme « Vous », soit : les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur ayant souscrit le présent contrat pour leur compte ; les personnes physiques ayant souscrit conjointement un contrat de voyage auprès du Souscripteur et l'option « assistance/assurance » ; les salariés du Souscripteur.

**Pour les prestations d'assistance**, ces personnes doivent avoir leur domicile dans un pays membre de l'Union Européenne, en Suisse, dans les

Principautés d'Andorre et de Monaco, ou dans les DOM-ROM Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte ainsi que la Polynésie française.

**Pour les garanties d'assurance**, ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les Principautés d'Andorre et de Monaco, ou dans les DOM-ROM Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte ainsi que la Polynésie française.

## ■ NOUS

MUTUAIDE ASSISTANCE

8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE Cedex

S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil - TVA FR 31 3 974 086 000 19.

## ■ ATTEINTE CORPORELLE GRAVE

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

- Par **Accident** on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.
- Par **Maladie** on entend : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

## ■ ATTENTAT

On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet « attentat » devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français.

## ■ BÉNÉFICIAIRE

Assuré ayant subi un événement garanti.

## ■ BLESSURE

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, consécutive à un Événement soudain et fortuit, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant le Bénéficiaire et non intentionnelle de la part de ce dernier.

## ■ CODE DES ASSURANCES

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

## ■ DOMICILE

**Pour les prestations d'assistance** : on entend par domicile le lieu de résidence principal et habituel et figurant sur la déclaration d'impôts sur le revenu situé :

- dans un pays membre de l'Union Européenne, en Suisse, dans les Principautés d'Andorre et de Monaco, ou dans les DOM-ROM Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte ainsi que la Polynésie française.

**Pour les garanties d'assurance** : on entend par domicile le lieu de résidence principal et habituel et figurant sur la déclaration d'impôts sur le revenu situé :

- en France et Principautés d'Andorre et de Monaco,
- ou dans les DOM-ROM Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte ainsi que la Polynésie française.

## ■ DOMMAGES CORPORELS

Toute atteinte physique subie par une personne ainsi que les préjudices matériels en découlant.

## ■ DOMMAGES IMMATÉRIELS CONSÉCUTIFS

Tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien ou de la perte d'un bénéficiaire et consécutif à un dommage corporel ou matériel garantis.

## ■ DOMMAGES MATÉRIELS

Toute atteinte, détérioration, altération, perte ou destruction d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux.

## ■ ÉVÉNEMENTS GARANTIS POUR L'ASSISTANCE À LA PERSONNE

Maladie, blessure, décès, lors d'un déplacement garanti.

## ■ EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Bénéficiaires/Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

## ■ FRANCE

France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco

## ■ FRANCHISE

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

## ■ MALADIE GRAVE

Maladie mettant en jeu le pronostic vital.

## ■ MEMBRE DE LA FAMILLE

Le conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au bénéficiaire par un Pacs vivant sous le même toit, les enfants (légitimes, naturels ou adoptés), les petits-enfants, un frère ou une sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents, le tuteur légal, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles, les oncles et tantes, les neveux et nièces de l'Assuré.

## ■ 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.

## ■ PROCHE DU BÉNÉFICIAIRE

Un de ses ayants droit ou toute personne physique désignée par le bénéficiaire, domicilié dans le même pays que le bénéficiaire.

## ■ SINISTRE

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

## ■ SOUSCRIPTEUR

L'organisateur du voyage ayant son siège social en France, qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

## ■ TIERS

Toute personne autre que l'Assuré.

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

### 1/ BAGAGES

Nous garantissons 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.

**Le remboursement est fixé à 800 € maximum par personne avec une franchise de 30 € par personne.**

### ■ RETARD DE LIVRAISON

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 48 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire de 305 € afin de vous permettre de procéder à l'achat d'effets et d'objets indispensables.

**Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie ci-dessus.**

### ■ LIMITATIONS DE 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 % de la valeur assurée avec une franchise de 30 €.**

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, gendarmerie, 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 sur vous.
- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les 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.

### ■ LES EXCLUSIONS

**Outre les exclusions communes à tous les risques 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, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) ;**
- **Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages ;**
- **La confiscation des biens par les Autorités (douane, police) ;**
- **Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente ;**
- **Le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ;**
- **Les collections, échantillons de représentants de commerce ;**
- **Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit ;**
- **Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : 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 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 ;
- 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, vélos, 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 mobiles téléphoniques, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.

### ■ CALCUL DE L'INDEMNITÉ

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

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

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

### ■ OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

La déclaration de sinistre doit parvenir à MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Assurance - TSA 20 296 - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX, dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

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, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- Les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos 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 employez 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 fondés à intenter à votre encontre.**

### ■ DANS LE CAS DE LA RÉCUPÉRATION DE TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS

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

Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.

Si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :

- soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit ;
- soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

## 2/ FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

### ■ LA GARANTIE

Si l'Assuré doit interrompre son voyage pour l'un des motifs suivants :

- Rapatriement médical de l'Assuré ou celui d'un membre de sa famille ou de son compagnon de voyage ;
- Retour anticipé de l'Assuré par suite de maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de la Compagnie d'Assistance) ou décès d'un membre de sa famille (conjoint, ascendants et descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur) ;
- Retour anticipé de l'Assuré par suite d'un attentat qui se produit dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature.

Dans ce cas est remboursée, au prorata temporis, la partie du séjour non effectuée.

**Cette indemnité sera calculée à partir du lendemain de la date du rapatriement.**

### ■ LIMITE DE GARANTIE

L'indemnité ne pourra en aucun cas excéder le montant de son voyage selon le montant fixé aux Conditions Particulières.

**Cette garantie ne s'applique pas à la billetterie de transport.**

## ■ OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'agence de voyages dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Vous devez vous adresser à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20 296**  
**94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**

Tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation. Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.

Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

### 3/ DÉPART IMPOSSIBLE

Suite à l'impossibilité d'effectuer à la date initialement prévue votre vol de départ vers le lieu de séjour par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure.

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

Nous vous remboursons sur présentation des justificatifs les frais de transports (trajet Aéroport / Domicile) après l'annonce officielle de la suppression du vol à hauteur de 100 € maximum par personne.

Nous vous remboursons également les frais d'hébergement à l'aéroport après l'annonce officielle du vol retardé à hauteur de 150 € maximum par personne.

Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie « frais de transport » (Trajet Aéroport / Domicile).

Nous remboursons également les frais consécutifs au report du voyage en complément de tout ou partie du remboursement effectué par le Tour Opérateur (à l'exclusion des frais de visa et de dossier) à hauteur de 150 € par personne, avec un seuil minimum de 20 €.

### 4/ RETOUR IMPOSSIBLE

Suite à l'impossibilité de votre retour à la date initialement prévue et la modification de cette dernière par l'organisateur et/ou la Compagnie aérienne.

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

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

Compagnie de transport, consécutifs au prolongement du séjour à hauteur de 80 € maximum par nuit et par personne avec un maximum de 5 nuits.

Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie "prolongation de séjour" en cas d'assistance.

## ■ EXCLUSIONS

- L'absence d'aléa ;
- Un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève ;
- La défaillance de l'organisateur du voyage ou de la Compagnie aérienne ;
- Un acte de négligence de votre part ;
- Annulation/report en cas d'insuffisance de participants au voyage.

## 5/ LA RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE VOYAGE

### ■ DÉFINITIONS

#### Dommage corporel

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

#### Dommage matériel

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

#### Dommage immatériel consécutif

Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.

#### Fait dommageable

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

#### Franchise absolue

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

#### Pollution accidentelle

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

#### Réclamation

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

## Responsabilité civile

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

## Sinistre

Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

## Tiers

Toute personne autre que l'Assuré.

## Véhicule terrestre à moteur

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

## ■ OBJET DE LA GARANTIE

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

## ■ DÉFENSE

L'Assureur assume la défense de l'Assuré dans les conditions visées à l'article 34, alinéa 1.

## ■ CE QUE NOUS EXCLUONS

Sont exclus :

- Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré ;
- Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages ;
- Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes ;
- Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil) ;
- L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré ;
- Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,

- par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,

- par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).

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



#### • Les conséquences :

- de l'organisation de compétitions sportives ;
- de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
- de la pratique de sports aériens ou nautiques.

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

#### ■ PÉRIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (article L. 124-5 du Code des assurances).

#### ■ MONTANT DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable. La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date.

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

Vous devez vous adresser à :

**MUTUAIDE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20296**  
**94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**

### 6/ INDIVIDUELLE ACCIDENT

#### ■ LA GARANTIE

La présente garantie a pour objet de garantir le paiement des indemnités en cas d'accident corporel pouvant atteindre l'Assuré pendant la durée du voyage garanti.

#### ■ NOUS INTERVENONS EN CAS DE

##### Décès

Le capital est payable aux bénéficiaires que l'Assuré aura désignés ou, à défaut, à ses ayants droits. Le montant est fixé à **4 575 €**.

##### Invalité

Le capital est payable à l'Assuré selon les conditions et montants fixés au barème d'invalidité intégré au présent contrat. Ce capital sera calculé en appliquant à la somme indiquée aux conditions particulières le taux d'incapacité de l'Assuré et l'application du barème.

#### ■ MONTANT DES GARANTIES

La garantie est limitée à la durée du transport aérien pour les Assurés de plus de 75 ans.

La garantie est limitée à **4 575 € pour les enfants de 6 à 16 ans avec un maximum de 4 575 € en cas de décès ou en cas d'incapacité permanente totale.**

Dans le cas d'accident de sports d'hiver, une franchise absolue égale à 10 % d'incapacité sera appliquée.

**Les enfants âgés de moins de 6 ans ne sont pas garantis.**

#### Sont assimilés à des accidents

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

#### Ne sont pas assimilés à des accidents

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

#### Infirmité Permanente

Atteinte présumée définitive des capacités physiques de l'Assuré.

Son importance est chiffrée par un taux déterminé par référence au barème prévu aux Conditions Particulières.

#### Décès

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

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

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

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

### Infirmité permanente

Lorsque l'accident entraîne une infirmité permanente, l'Assureur verse à l'Assuré une indemnité dont le maximum, correspondant au taux de 100 % du barème annexé, est fixé aux Conditions Particulières.

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

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

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

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

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

### Infirmités multiples

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

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

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

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

## ■ BARÈME D'INFIRMITÉ

Est applicable le barème ci-dessous :

Perte complète*	Droit	Gauche
Du bras	70 %	60 %
De l'avant-bras ou de la main	60 %	50 %
Du pouce	20 %	17 %
De l'index	12 %	10 %
Du majeur	6 %	5 %
De l'annulaire	5 %	4 %
De l'auriculaire	4%	3 %
De la cuisse		55 %
De la jambe		40 %
De deux membres		100 %
Du pied		40 %
Du gros orteil		8 %
Des autres orteils		3 %
Des deux yeux		100 %
De l'acuité visuelle ou d'un œil		25 %
<b>Surdité complète, incurable et non appareillable</b>		60 %
<b>Surdité complète, incurable et non appareillable d'une oreille</b>		10 %
<b>Altération mentale totale et incurable</b>		100 %

\*On entend par perte, l'amputation complète ou la paralysie complète du membre considéré ou l'ankylose de toutes les articulations.

## ■ EXCLUSIONS

### Demeurent exclus des garanties

- Les accidents causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré, les conséquences de son suicide consommé ou tenté, ainsi que les accidents causés par l'usage de drogues ou de stupéfiants non prescrits médicalement ;
- Les accidents causés ou provoqués par l'Assuré lorsque celui-ci est conducteur d'un véhicule et que son taux d'alcoolémie est supérieur au taux fixe par la loi régissant la circulation automobile dans le pays où a lieu l'accident ;
- Les accidents résultant de la participation de l'Assuré à une rixe (sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger), un duel, un délit ou un acte criminel ;
- Les accidents survenant lors de l'utilisation comme pilote ou membre d'équipage d'un appareil permettant de se déplacer dans les airs ou lors de la pratique de sports effectués avec ou à partir de ces appareils ;

- Les accidents occasionnés par la pratique d'un sport à titre professionnel et la pratique même à titre d'amateur, de tous sports nécessitant l'usage d'engins mécaniques à moteur, que ce soit en qualité de pilote ou de passager. Par pratique d'un sport, il faut entendre les entraînements, les essais ainsi que la participation aux épreuves sportives ou compétitions ;
- Les accidents provoqués par la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non ;
- Les accidents dus à des radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ;
- Les accidents résultant de l'usage en tant que conducteur d'un véhicule à moteur à deux roues, d'une cylindrée supérieure à 125 cm<sup>3</sup> ;
- Est en outre exclue de la garantie, toute personne qui intentionnellement aurait causé ou provoqué le sinistre.

### ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Vous êtes malade, blessé, ou vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

#### RAPATRIEMENT MÉDICAL

Le Bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge son rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez lui.

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à ses côtés.

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.

**Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l'annulation de la garantie d'assistance à la personne.**

#### RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Nous organisons et prenons en charge, si elles ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de la famille de l'Assuré qui l'accompagnent ou de deux personnes accompagnantes lors de la survenance de l'événement.

Nous prenons en charge le transport de cette personne par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe touriste.

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

#### FRAIS MÉDICAUX (hors de son pays de résidence)

Le Bénéficiaire est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux prescrits par toute autorité médicale hors de son pays de domicile, consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée hors du pays de domicile, lors d'un déplacement garanti.

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec notre accord préalable, nous remboursons au Bénéficiaire la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels il est affilié.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise absolue de **30 €** par dossier, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement de l'organisme d'assurance.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessous, sous réserve de la communication par le Bénéficiaire des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de refus de prise en charge de l'organisme d'assurance.

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

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de :

- **Pays d'Europe et du bassin méditerranéen**

**75 000 €** par personne et par événement, déduction faite d'une franchise de **30 €**.

- **Pays du reste du Monde**

**152 500 €** par personne et par événement, déduction faite d'une franchise de **30 €**.

Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence de **300 €** maximum par personne, sans application de franchise.

#### ■ FRAIS OUVRANT DROIT À PRESTATION

Les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à la pathologie du Bénéficiaire, les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local.

#### ■ CETTE GARANTIE EST ACQUISE EXCLUSIVEMENT AUX CONDITIONS SUIVANTES

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au Bénéficiaire ou à toute personne agissant en son nom dès lors que le bien-fondé de la demande est constaté,
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation,

- Le Bénéficiaire doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services,

Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir rendre visite au Bénéficiaire et avoir libre accès à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques,

**La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons au rapatriement du bénéficiaire.**

Si le Bénéficiaire est Assuré au titre d'un régime légal d'assurance maladie d'un Pays Membre de l'Espace Economique Européen (EEE) ou de la Suisse et souhaite bénéficier des prestations de l'assurance maladie lors de son déplacement dans l'un de ces pays, il lui est nécessaire d'être titulaire de la carte européenne d'assurance maladie (individuelle et nominative) en cours de validité. Pour obtenir ces documents, le Bénéficiaire doit s'adresser avant son départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie

### ■ 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 le Bénéficiaire doit engager hors de son 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 rapatrier le Bénéficiaire dans l'immédiat dans son pays de domicile ;
- Les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE ;
- Le Bénéficiaire ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - À engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
  - À effectuer les remboursements à MUTUAIDE ASSISTANCE 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 la charge de MUTUAIDE ASSISTANCE, 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. Le Bénéficiaire doit communiquer à MUTUAIDE ASSISTANCE les attestations de refus de prise en charge de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit leur réception.

**Cette garantie est délivrée uniquement hors du pays de domicile.**

**Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droit 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.**

### RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Le Bénéficiaire malade ou blessé se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 18 ans qui l'accompagnent et aucune personne l'accompagnant n'est en mesure de s'occuper des enfants, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller et retour par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe touriste, d'une personne choisie par le Bénéficiaire pour raccompagner les enfants jusqu'à son domicile.

A défaut, MUTUAIDE ASSISTANCE missionne une hôtesse pour accompagner les enfants jusqu'au domicile.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie pour ramener les enfants restent à la charge du Bénéficiaire. Les titres de transport des enfants restent également à la charge du Bénéficiaire.

### VISITE D'UN PROCHE

Le Bénéficiaire est hospitalisé lors d'un déplacement garanti, pour une durée égale ou **supérieure à 2 jours** consécutifs.

Nous prenons en charge le transport aller et retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe touriste, d'un proche du Bénéficiaire, depuis le domicile situé dans le même pays que le sien, pour se rendre à son chevet, ainsi que ses frais d'hébergement à concurrence de **80 €** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant **10 nuits maximum**.

**Les frais de restauration restent à la charge de cette personne.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement des personnes accompagnantes ».**

### RETOUR ANTICIPÉ

Nous intervenons dans les cas suivants :

- Le Bénéficiaire est dans l'obligation d'interrompre son déplacement en raison du décès ou de l'hospitalisation imprévue, dans son pays de domicile, d'un membre de sa famille, de la personne en charge de la garde de ses enfants mineurs et/ou majeurs handicapés restés au domicile ou du remplaçant professionnel, consécutive à une maladie grave ou un accident grave, mettant en jeu le pronostic vital ;
- Un attentat éclate dans un rayon de 100 kilomètres maximum autour du lieu de séjour du Bénéficiaire et il souhaite interrompre son séjour.

Nous organisons et prenons en charge son transport au domicile, et, le cas échéant, son retour sur le lieu de séjour, par les moyens de transport ap-

propriés et en fonction des disponibilités locales ainsi que, si nécessaire, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport et à l'arrivée, de la gare ou de l'aéroport au domicile.

Le retour sur le lieu de séjour devra être effectué avant la date de la fin du voyage.

Seuls les frais supplémentaires à ceux que le Bénéficiaire aurait dû normalement engager pour son retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif de lien de parenté certificat de décès, etc.) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de facturer le coût de la prestation au bénéficiaire.

### PROLONGATION DE SÉJOUR

Le bénéficiaire est hospitalisé lors d'un déplacement garanti, pour une durée dépassant la date initialement prévue de son retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement d'une personne sur place au moment de l'événement, pour rester à son chevet, à concurrence de **80 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant **4 nuits maximum**.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge du bénéficiaire.**

### PAIEMENT DES FRAIS DE RECHERCHES ET DE SECOURS

A la suite d'un événement mettant en péril la vie de l'Assuré, des frais de recherche en mer ou en montagne sont engagés, nous prenons en charge les frais de recherche en mer ou en montagne incombant aux Assurés en cas d'intervention des services publics ou privés ou de sauveteurs professionnels dûment agréés, à concurrence de **15 245 €** par Assuré, lorsque ces frais ne sont pas couverts par un contrat d'assurance.

**Attention : ces frais sont pris en charge dans la mesure où l'assistance est informée dans les 3 jours suivant l'intervention, sauf cas de force majeure.**

### SECOURS SUR PISTE

Le bénéficiaire est victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge les frais d'évacuation du lieu de l'accident jusqu'en bas des pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident, par personne et par événement.

**Toutefois, pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'événement avant la fin du séjour, de la station même.**

### CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Le véhicule du Bénéficiaire est roulant mais ce dernier a été rapatrié par nos soins car son état de santé ne lui permettait pas de rentrer à son bord.

Pour lui permettre d'aller le récupérer, si ni lui ni aucune personne dans son entourage ne peut se déplacer pour aller rechercher le véhicule, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un chauffeur pour aller le chercher et le ramener à son domicile.

Seuls les frais de voyage aller et le salaire du chauffeur sont pris en charge, pendant 3 jours maximum.

Les frais de retour du véhicule, de péages, de carburant et stationnement restent à la charge du Bénéficiaire.

### RAPATRIEMENT DE CORPS

Le Bénéficiaire décède lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de son corps jusqu'au lieu des obsèques dans son pays de domicile.

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) ;
- Les frais de cercueil ou frais d'urne nécessaires au transport à concurrence de 2 300 € maximum.

**Tous les autres frais restent à la charge de la famille du Bénéficiaire/Assuré.**

### FORMALITES DÉCÉS

Dans le cas où l'Assuré décédé voyageait seul et si la présence d'un proche s'avère indispensable pour reconnaître le défunt ou effectuer les démarches administratives, nous prenons en charge le billet aller et retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion du proche ainsi que les frais d'hébergement à concurrence de **80 €** par nuit et pendant **2 nuits maximum**.

### RAPATRIEMENT D'UNE PERSONNE ACCOMPAGNANTE

Dans le cas où le bénéficiaire décède, nous organisons et prenons en charge, si elle ne peut rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile de l'Assuré accompagnant le bénéficiaire lors de la survenance de l'événement.

Nous prenons en charge le transport de cette personne par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe touristique.

### ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par un médecin ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne l'Assuré, MUTUAIDE ASSISTANCE recherche localement leurs équivalents éventuellement disponibles. A défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du

médecin traitant du Bénéficiaire, MUTUAIDE ASSISTANCE les recherche, en France exclusivement et organise leur envoi. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais d'expédition et refacture à l'Assuré le coût d'achat des médicaments et les frais de douane, que l'Assuré s'engage à rembourser à MUTUAIDE ASSISTANCE à réception de la facture.

Ces envois sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation ou d'exportation des médicaments.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques, et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

**Cette garantie est délivrée uniquement hors du pays de domicile.**

### ASSISTANCE DÉFENSE

**Lors de son séjour à l'étranger, le bénéficiaire est passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.**

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre sa mise en liberté provisoire, à concurrence de **15 300 € TTC**. Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale est remboursée au bénéficiaire avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

Nous prenons en charge à concurrence de **3 100 € TTC** les honoraires des représentants judiciaires auxquels le bénéficiaire pourrait être amené à faire librement appel si une action est engagée contre lui, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

**Cette garantie ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans le pays de domicile du bénéficiaire et ne s'exerce pas pour les faits en relation avec son activité professionnelle.**

### TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

MUTUAIDE Assistance se charge de transmettre les messages urgents du bénéficiaire en voyage s'il est dans l'impossibilité de le faire. Bien que cette restriction ne soit jamais exprimée contractuellement, les messages ainsi transmis ne peuvent revêtir de caractère particulièrement grave ou délicat (l'annonce d'un décès notamment). Dans ce cas, MUTUAIDE Assistance fera en sorte de mettre en contact les parties concernées (en avisant par exemple, le destinataire du message que le bénéficiaire en voyage souhaite entrer en contact avec lui).

### AVANCE DE FONDS (uniquement à l'étranger)

Le bénéficiaire est en difficulté lors d'un déplacement à l'étranger, suite à la perte ou au vol de ses papiers officiels et/ou de ses moyens de paiement.

Nous pouvons lui consentir une avance de fonds à hauteur de **2300 € TTC**.

Cette avance de fonds s'effectue sur présentation de la déclaration de perte ou de vol auprès des autorités, contre un chèque de garantie remis en France et libellé à l'ordre de MUTUAIDE Assistance, ou une reconnaissance de dette rédigée dans les mêmes conditions.

Dans tous les cas, les sommes avancées sont remboursables dans les 30 jours qui suivent la date de mise à disposition des fonds.

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

**Cette garantie est délivrée uniquement à l'étranger.**

## INFORMATIONS VOYAGES / SANTÉ

### ■ INFORMATIONS AVANT LE DÉPART EN VOYAGE

Le Service Information de MUTUAIDE Assistance peut informer l'Assuré, du lundi au samedi de 9h00 à 18h30 (heure de France métropolitaine), sur les sujets suivants :

- Formalités administratives et médicales à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (vaccins, visas, quitus fiscal...);
- Conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion...);
- Conditions de vie locale (température, climat, nourriture...);
- Pays exclus au titre du présent contrat.

## LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique ;
- Les frais engagés sans notre accord ;
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile du Bénéficiaire ;
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant ;
- Les conséquences d'actes dolosifs, l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences ;
- Toute mutilation volontaire du Bénéficiaire ;
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son voyage ;
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale ;
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination ;
- Les séjours en maison de repos et les frais en découlant ;
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant ;
- Les hospitalisations prévues ;

- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état ;
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel ;
- Les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant ;
- Les frais de prothèse (optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle).

#### ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE HABITATION

A la suite d'un sinistre intervenu au domicile de l'Assuré (inondation, incendie, cambriolage) lorsque l'Assuré est en voyage, nous intervenons dans les conditions suivantes :

##### ASSISTANCE SINISTRE AU DOMICILE (uniquement en France)

Pendant le voyage, le domicile du bénéficiaire fait l'objet d'un sinistre :

Nous organisons et prenons en charge la recherche et la réservation d'un lieu d'hébergement temporaire (hôtel, appartement, gîte, etc.) dans la limite de **50 €** par nuit (y compris le petit-déjeuner) pour une durée maximum de 2 nuits. Nous prenons en charge le transport en taxi vers l'hôtel dans un rayon de 30 kilomètres autour du domicile.

Nous vous communiquons les coordonnées des différents corps de métiers les plus proches susceptibles d'assurer la remise en état des locaux endommagés (ex. plombier, tapissier, serrurier, société de gardiennage etc.) et nous prenons en charge son intervention à hauteur de **80 €**.

##### RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

Pendant le voyage, le domicile du bénéficiaire fait l'objet d'un sinistre :

Nous organisons et prenons en charge son transport au domicile, et, le cas échéant, son retour sur le lieu de séjour, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales ainsi que, si nécessaire, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport et à l'arrivée, de la gare ou de l'aéroport au domicile.

Le retour sur le lieu de séjour devra être effectué avant la date de la fin du voyage.

Seuls les frais supplémentaires à ceux que le bénéficiaire aurait dû normalement engager pour son retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif de lien de parenté, certificat de décès, etc.) dans un délai de 30 jours, nous

nous réservons le droit de facturer le coût de la prestation au bénéficiaire.

#### LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE HABITATION

Ne sont jamais pris en charge :

- Tout sinistre résultant d'un vice de construction constituant un sinistre sériel affectant le domicile ;
- Toutes conséquences d'un acte intentionnel ou dolosif du bénéficiaire ;
- L'appel dans un délai de supérieur à 30 jours suivant l'événement.

#### ARTICLE 5 – LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation ;
- Les événements survenus en dehors des dates de réservation ;
- Les frais de douane, de restauration, d'hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties ;
- Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire 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 et ses conséquences ;
- L'état d'imprégnation alcoolique et ses conséquences ;
- 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 ou aérien ;
- Les conséquences des événements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le bénéficiaire y participe en tant que concurrent ;
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- 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'absence d'aléa ;
- L'utilisation par le Bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne ;
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu ;
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances ;
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles ;
- Les frais non justifiés par des documents originaux ;
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire ;
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine ;
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie ;
- La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut 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, le 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 ;
- Une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des catastrophes naturelles, des actes de terrorisme ;
- Votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait ;
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- L'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool ;
- Tous incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics lorsque vous y participez en tant que concurrent ;
- Tous sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité des garanties et notamment en dehors des dates de la location.

## ARTICLE 6 – RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire/Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander au Bénéficiaire/Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le Bénéficiaire/Assuré doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

**MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.**

Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Bénéficiaire/Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du Bénéficiaire/Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

## EXPERTISE DES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES

**Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et contradictoire, 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 voie judiciaire du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.



## ARTICLE 7 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au Bénéficiaire/Assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

### MUTUAIDE ASSISTANCE

Service Gestion des Sinistres  
8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

## ARTICLE 8 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

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 41 77 45 89** ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les garanties suivantes :

- Rapatriement médical ;
- Rapatriement des personnes accompagnantes ;
- Frais médicaux (hors de son pays de résidence) ;
- Rapatriement des enfants de moins de 18 ans ;
- Visite d'un proche ;
- Retour anticipé ;
- Prolongation de séjour ;
- Paiement des frais de recherche et de secours ;
- Secours sur piste ;
- Chauffeur de remplacement ;
- Rapatriement de corps ;
- Formalités décès ;
- Rapatriement d'une personne accompagnante ;
- Acheminement de médicaments ;
- Assistance défense ;
- Transmission de message ;
- Avance de fonds (uniquement à l'étranger) ;
- Information voyages/santé ;
- Assistance sinistre au domicile (uniquement en France) ;
- Retour anticipé en cas de sinistre au domicile.

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

### MUTUAIDE

Service Qualité Clients  
8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 BRY-SUR-MARNE 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.

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de Groupama en écrivant au : 5/7, rue du Centre 93199 NOISY-LE-GRAND, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice.

En cas de désaccord sur les garanties d'assurance de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à MUTUAIDE en appelant le **01 41 77 45 89** ou en écrivant à [gestion-assurance@sdgac.fr](mailto:gestion-assurance@sdgac.fr) pour les garanties suivantes :

- Bagages ;
- Frais d'interruption de séjour ;
- Départ impossible ;
- Retour impossible ;
- Individuelle accident.

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

### MUTUAIDE

Service Assurance  
TSA 20296  
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

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

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de Groupama en écrivant au : 5/7, rue du Centre 93199 NOISY-LE-GRAND, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice.

**En cas de difficulté sur la mise en œuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :**

### TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED

66, rue de la Chaussée d'Antin  
75441 PARIS CEDEX 09  
Tél. 01 53 29 30 00 - Fax 01 42 97 43 87  
ou  
[reclamations@tokiomarine.fr](mailto:reclamations@tokiomarine.fr)

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

**Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :**

### LE MÉDIATEUR DE LA FFSA

BP290  
75125 PARIS CEDEX 09

## ARTICLE 9 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de MUTUAIDE ASSISTANCE pourront être enregistrées à des fins probatoires.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de MUTUAIDE ASSISTANCE ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la prestation, la gestion et l'exécution du contrat dans la limite de leurs attributions respectives.

MUTUAIDE ASSISTANCE s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition sur ses données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté - MUTUAIDE ASSISTANCE - 8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX.

## ARTICLE 10 – SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

## ARTICLE 11 – PRESCRIPTION

En vertu des articles L114-1 et L 114-2 du Code des Assurances, toute action découlant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

## ARTICLE 12 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'a pas pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L 114-2 du Code des Assurances.

## ARTICLE 13 – FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 ;
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

## ARTICLE 14 – AUTORITÉ PRUDENTIELLE DE CONTRÔLE ET DE RÉSOLUTION

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