CONDITIONS GÉNÉRALES
ET SPÉCIALES

ASSURANCE PRIVILEGES VACANCES

ASSUREVER
assure vos voyages

SOMMAIRE

TABLEAUX DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES) **2**

DISPOSITIONS GENERALES **6**

DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES **6**

DETAIL DES GARANTIES **12**

ANNULATION « TOUTES CAUSES » 12
ANNULATION PROTECTION SANITAIRE 13
FRAIS D'ANNULATION D'ACTIVITE 16
DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE 16
BAGAGES 17
RETARD DE TRANSPORT AVION / TRAIN / BATEAU 20
GARANTIE SECURITE AERIENNE 21
REVISION DES PRIX 22
ASSISTANCE RAPATRIEMENT 23
ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE 26
GARANTIE FORCE MAJEURE 29
INTERRUPTION DE SEJOUR 30
VOYAGE DE COMPENSATION 31
RESPONSABILITE CIVILE ET VIE PRIVEE A L'ETRANGER 31
INDIVIDUELLE ACCIDENT 32
GARANTIE METEO 34
GARANTIE TRANQUILLITE – POURSUITE DU VOYAGE 35
KIDS LINE 35
LE SERVICE 24H/24 35

CONTRAT N° ……..

☑ MULTIRISQUE

☐ Option PROTECTION SANITAIRE

☐ Extension ANNULATION SOLIDAIRE 10-20 assurés

☐ Extension ASSISTANCE RAPATRIEMENT 91-366 jours

LA GESTION ADMINISTRATIVE DE CE CONTRAT EST DELEGUEE A ASSUREVER, INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES IMMATRICULE A L'ORIAS SOUS LE NUMERO : 07 028 567 (WWW.ORIAS.FR).

MENTIONS LEGALES ASSUREVER : https://public.assurever.com/Mentions_legales.jpg.

ASSUREVER EST SOUMIS A L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION (ACPR), SITUEE 4 PLACE DE BUDAPEST - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, FRANCE.
LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT, A L'EXCEPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE, SONT REGIES PAR LE CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS.
VOTRE CONTRAT SE COMPOSE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, COMPLETEES PAR VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION. PARMI LES GARANTIES DEFINIES CI-APRES, CELLES QUE VOUS AVEZ CHOISIES FIGURENT DANS VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION, SELON LA FORMULE QUE VOUS AVEZ SOUSCRITE ET POUR LAQUELLE VOUS AVEZ ACQUITTE LA COTISATION CORRESPONDANTE.

LISEZ ATTENTIVEMENT VOS CONDITIONS GENERALES. ELLES VOUS PRECISENT NOS DROITS ET OBLIGATIONS RESPECTIFS ET REPONDENT AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ.

IMPORTANT

En cas de Sinistre susceptible de donner lieu à une annulation, vous devez annuler votre réservation auprès de l'organisateur du voyage dès que vous en avez connaissance.
Pour bénéficier de la garantie "Annulation de Voyage" ou de toutes autres prestations en Assurance du présent contrat, vous devez nous envoyer votre déclaration de sinistre dans les cinq jours ouvrés suite à la survenance de l'événement à :

ASSUREVER
Service Gestion Clients
TSA 52216
18039 BOURGES CEDEX
Tél. : +33 1 73 03 41 01
Mail : gestion@assurever.com

Pour bénéficier des garanties d'assistance du présent contrat, il est IMPERATIF de contacter les services publics de secours dans un premier temps et de contacter ensuite MUTUAIDE Assistance préalablement à toute intervention, ou initiative personnelle afin d'obtenir un numéro de dossier qui, seul, justifiera une prise en charge.

Votre contrat : 6744

MUTUAIDE Assistance 24h/24 et 7j/7

Téléphone depuis la France : ..... 01 55 98 88 17 **Téléphone depuis l'Etranger : .... +33 1 55 98 88 17**

TABLEAUX DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)

MULTIRISQUE

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
Annulation de voyage	• 50 000 € / personne et 135 000 € / évènement *(8 000 € / Contrat Famille*)*
• A/ Annulation Motif médical de l'Assuré son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ➥ *Franchise*	• *50 € / personne*
• B/ Annulation TOUTES CAUSES ➥ *Franchise*	• *10 % de l'indemnité avec un minimum de 50 € / personne et un maximum de 150 € / dossier*
Annulation d'activités ➥ *Franchise*	• 1 000 € / personne et 10 000 € / évènement • *50 € / personne*
Départ manqué / Retour manqué	• 1 000 € / personne et 10 000 € / évènement

**Contrat Famille : Application du Tarif Famille.*

Bagages et effets personnels	
• Bagages	
• Sur présentation de justificatifs	• 2 000 € / pers. et 20 000 € / évènement
➥ *Franchise*	• *50 € / dossier*
ou	
• Non présentation de justificatifs	• 150 € forfaitaires / personne et 750 € / évènement
• Objets précieux	• 500 € / personne
➥ *Franchise*	• *50 € / dossier*
• Objets personnels	• 1 000 € / personne
➥ *Franchise*	• *50 € / dossier*
• Retard de livraison	
• Sur présentation de justificatifs	• 300 € / personne
ou	
• Non présentation de justificatifs	• 50 € forfaitaires / personne
• Vol de documents d'identité	• 200 € / personne
Retard de transport	
• Retard de 4 heures à 7 heures	• 100 € / personne et 1 000 € / évènement
• Retard de plus de 7 heures	• 200 € / personne et 2 000 € / évènement
Garantie Sécurité aérienne	
• Annulation du voyage, en cas de :	• Remboursement du voyage avec un maximum de 2 500 € / personne
• Cessation d'activité totale de la Compagnie aérienne, dû à sa défaillance financière	
• Grèves du personnel de la Compagnie aérienne et/ou de l'aéroport	
• Retard de plus de 7 heures	
➥ *Franchise*	• *30 € / personne*
Révision des prix	
• Révision des prix pour :	• 150 € / personne
• Surcharge Carburant	
• Hausse des Taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires.	
• Variation du cours des devises	• *20 € / personne*
➥ *Franchise*	
Assistance rapatriement *Voir détail des prises en charge maximum en fonction de votre pays de résidence*	
• Rapatriement ou transport sanitaire	• Frais réels
• Accompagnement lors du rapatriement ou transport	• Titre de transport
• Retour des enfants de moins de 15 ans	• Titre de transport Aller /Retour
• Présence en cas d'hospitalisation	• Titre de transport + Frais d'hôtel 150 € / nuitée (maximum 10 jours)
• Prolongation de séjour à l'hôtel	• Maximum 10 nuitées
• Frais hôtelier	• 150 € / nuitées (maximum 10 jours)
• Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation en dehors du pays de résidence de l'Assuré	• 150 000 € / personne et 500 000 € / évènement
➥ *Franchise*	• *150 € / personne*
• Soins dentaires	• 150 € / personne
• Avance de frais médicaux	• 150 000 € / personne et 500 000 € / évènement
• Transport du corps en cas de décès	
• Rapatriement du corps	• Frais réels
• Frais funéraires nécessaires au transport	• 2 500 €
• Retour prématuré	• Titre de transport

• Paiement des frais de recherche et de secours	• 4 500 € / personne et 9 000 € / évènement
• Assistance résidence principale	• 150 € / dossier
• Avance de fonds à l'étranger	• 1 500 € / personne
• Assistance Juridique à l'étranger	
• Paiement d'honoraires	• 1 500 €
• Avance de la caution pénale	• 7 500 €
• Envoi de médicaments	• Frais d'expédition
• Transmission de messages	
Garantie Force majeure	
Avant départ	
• En cas de voyages remboursés par le prestataire	
• Remboursement de l'assurance	• Montant de la prime d'assurance voyage
• Remboursement du pré/post acheminement	• Maximum 150 € /passager
ou	
• En cas de voyages reportés par le prestataire	
• Remboursement du pré acheminement	• Maximum 150 € / passager
• Hausse du prix du voyage reporté	• 15% du montant du voyage avec un maximum de 200 € / passager
Pendant le voyage	
• Retour impossible	
• Frais hôteliers : Forfaits	• 80 € / nuitée / passager (maximum 6 nuitées)
• Frais hôteliers : Vols secs	• 50 € / nuitée / passager (maximum 2 nuitées)
Frais d'interruption de séjour	• 10 000 € / personne et 100 000 € / évèn.
Voyage de compensation	• 2 500 € / personne (maximum 2 personnes) et 5 000 € / évènement
Responsabilité civile	
• Dommages corporels, matériels et immatériels	• 4 500 000 € / sinistre
• Dont dommages matériels et immatériels consécutifs	• 75 000 € / sinistre
➥ *Franchise absolue*	• *150 € / sinistre*
Individuelle accident de voyage	
• Décès accidentel	• 15 000 € / personne
• Infirmité permanente totale suite à un accident	• 150 000 € / évènement
Garantie Météo	
• Garantie neige	• 100 € / dossier
• Garantie soleil	• 100 € / dossier Frais d'hôtel
• Garantie Intempéries diverses	• 100 € maximum / dossier
Garantie Tranquillité 24h/24	• +33 1 55 98 88 17
Kids Line	• +33 1 55 98 88 17

Service H24	
Avant le voyage • Informations sanitaires • Informations Météo • Informations Administratives • Informations Touristiques Complémentaires *Pendant le voyage* • Assistance qualité sur votre lieu de séjour • Assistance administrative • Transmission de messages	• +33 1 55 98 88 17

OPTION PROTECTION SANITAIRE

Cette garantie vient en complément de la formule Multirisque.

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
Annulation de voyage	• 50 000 € / personne et 135 000 € / évènement *(8 000 € / Contrat Famille*)*
• Annulation pour maladie grave déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie ➥ *Franchise*	• *50 € / personne*
• Annulation dans le cas où vous êtes désigné comme étant cas contact dans les 14 jours précédant le départ ➥ *Franchise*	• *50 € / personne*
• Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l'aéroport de départ ➥ *Franchise*	• *10 % de l'indemnité avec un minimum de 50 € / personne*
• Annulation en cas d'absence de vaccination ➥ *Franchise*	• *50 € / personne*
Assistance rapatriement	
• Téléconsultation avant départ	• 1 appel
• Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)	• Frais réels
• Retour impossible	• 1 000 € maximum par personne et 50 000 € maximum par groupe
• Frais hôteliers suite à retour impossible	• Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)
• Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	• Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)
• Frais médicaux hors du pays de résidence suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou de pandémie ➥ *Franchise*	• 150 000 € / personne et 500 000 € / évènement • *150 € / personne*
• Prise en charge d'un forfait téléphonique local	• Jusqu'à 80 €
• Soutien psychologique suite mise en quarantaine	• 6 entretiens par événement
• Valise de secours	• 100 € maximum par personne et 350 € maximum par famille
• Aide-ménagère	• 15 heures réparties sur 4 semaines
• Livraison de courses ménagères	• 15 jours maximum et 1 livraison par semaine
• Soutien psychologique suite à rapatriement	• 6 entretiens par événement

Les garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un **maximum de 90 jours** (*366 jours pour la garantie Assistance rapatriement si vous avez souscrit à cette extension et réglée la prime correspondante*) à compter de la date de départ en voyage.

La PROTECTION SANITAIRE n'est valable que si vous l'avez souscrite en complément de la formule " Multirisque " et que vous avez acquitté la prime correspondante. Cette garantie doit être souscrite le jour de votre inscription au voyage et simultanément à la souscription de la formule " Multirisque ".

DISPOSITIONS GENERALES

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

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

DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

DEFINITIONS

Accident

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

Aléa

Evènement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

Assuré

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

Assureur / Nous

- Pour les garanties d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et hors Individuelle Accident, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086 000 19.
- Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accident, l'Assureur est GROUPAMA RHONE ALPES AUVERGNE - Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne - 50 rue de Saint-Cyr 69251 LYON Cedex 09 – 779 838 366 RCS Lyon – Emetteur des certificats mutualistes. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex.

Attentat

On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public.
Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

Catastrophes naturelles

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

Code des Assurances

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

Domicile

On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

DROM POM COM

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

Entreprise de transport

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

Epidémie

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

Europe

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

Franchise

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

France continentale

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

France métropolitaine

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

Grève

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

Guerre civile

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

Guerre étrangère

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

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Maladie grave

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

Membre de la famille

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

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.

Quarantaine

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

Résidence habituelle

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

Sinistre

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

Souscripteur

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

Subrogation

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

Tarif Famille (3 personnes minimum – 9 personnes maximum)

Le tarif famille est applicable aux parents ou concubins accompagnés d'au moins un enfant à charge. En lieu et place des parents, la garantie est accordée aux grands-parents accompagnant leurs petits-enfants.
Notre remboursement se limite à 8 000 € par Contrat Famille. Pour bénéficier du montant supérieur des prestations Annulation, le tarif par Assuré s'applique.

Tiers

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

QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

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

QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage.
En aucun cas la durée du contrat ne peut excéder 12 mois à dater du jour du départ en voyage.

COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.
Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.
Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en référé. Chacun des parties prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

DANS QUEL DELAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?

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

QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?

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

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

- **Portant sur le risque à garantir**

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

- **Au moment du sinistre**

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

QUELLES SONT LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ?

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE ASSISTANCE en appelant le +33 1 55 98 88 17 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :
    - Assistance Rapatriement
    - Garantie Météo
    - Garantie Tranquillité 24h/24
    - Kids line
    - Service H24
    - Assistance Rapatriement Protection Sanitaire

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

    MUTUAIDE ASSISTANCE
    Service Qualité Clients
    126 rue de la Piazza
    CS 20010
    93196 Noisy-le-Grand Cedex

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

    Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance :

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

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à ASSUREVER en appelant le 01 73 03 41 01ou en écrivant à reclamation@assurever.com pour les garanties Assurance listées ci-dessous :
    - Annulation toutes causes
    - Annulation Protection Sanitaire
    - Annulation d'activité
    - Départ manqué – Retour manqué
    - Bagages
    - Retard de transport
    - Garantie sécurité aérienne
    - Révision des prix
    - Garantie force majeure
    - Frais d'interruption de séjour
    - Voyage de compensation

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

    MUTUAIDE ASSISTANCE
    Service Assurance
    TSA 20296
    94368 Bry-sur-Marne Cedex

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

    Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance :

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

3. En cas de difficulté sur la mise en œuvre des garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger et Individuelle Accident, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

    GROUPAMA RHONE ALPES AUVERGNE
    Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne
    50 rue de Saint-Cyr
    69251 LYON Cedex 09

    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 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.

COLLECTE DE DONNEES

L'Assuré 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'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation ;

- ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
  Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.
  Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).
  En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.
  Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste ;

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

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

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

- l'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.
  Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.
  Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :
  par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr
  ou
  par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 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).

PLURALITE D'ASSURANCES

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

SUBROGATION

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

QUEL EST LE DÉLAI DE PRESCRIPTION ?

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet 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 du l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

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

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

Il est rappelé que :

- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.
- En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).
L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON)

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 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 sinistres 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 sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

« Je soussigné M……..demeurant ……...renonce à mon contrat N°…….souscrit auprès d'……., 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. »

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.

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

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

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

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

DETAIL DES GARANTIES

ANNULATION « TOUTES CAUSES »

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

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

- B/ La garantie vous est également acquise dans tous les autres cas d'annulation, si votre départ où l'exercice des activités prévues pendant votre séjour sont empêchés par un événement aléatoire, **pouvant être justifiés**.
  Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de la souscription.

EXTENSION DE GARANTIE

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

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

- A / et B / ANNULATION D'UNE DES PERSONNES VOUS ACCOMPAGNANT
  Du fait de votre annulation, nous prenons également en charge le remboursement des frais d'annulation des personnes inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. **Notre remboursement se limite à la prise en charge de 9 personnes maximum pour un même événement** (*20 personnes maximum si vous avez souscrit à cette extension et réglée la prime correspondante).*
  Si la ou les personne(s) désire(nt) effectuer le voyage seul(es), il est tenu compte des frais supplémentaires liés à votre annulation, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû s'ils avaient annulés en même temps que vous.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

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

La prime d'assurance n'est jamais remboursable.

ANNULATION PROTECTION SANITAIRE

Extension à la Multirisque & Pack Qualité

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties si vous avez souscrit à l'option "Protection Sanitaire" :

- **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), Accident corporel grave ou décès, (y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident) de :**

  - vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
  - vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
  - votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
  - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,
  - de la personne qui vous accompagne au cours de votre voyage, sous réserve que ses nom et prénom aient été indiqués aux mêmes conditions particulières que vous et qu'elle ait acquitté la prime d'assurance.

- **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.

- **Refus d'embarquement suite à votre prise de température,** ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique **à votre 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**.**

- **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.

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

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES « ANNULATION TOUTES CAUSES » ET « ANNULATION PROTECTION SANITAIRE »

LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Garanties.
Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'organisateur de voyage **(à l'exclusion des frais de dossier, de visa, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur),** lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaitre les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER 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 **IMMEDIATEMENT votre agence de voyages.**

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la connaissance de l'événement entraînant la garantie, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.

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

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :
- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

Vous devrez communiquer à ASSUREVER, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.
Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser à ASSUREVER.

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,

- ✓ l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- ✓ le numéro de votre contrat d'assurance,
- ✓ le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- ✓ 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.

CE QUE NOUS EXCLUONS EN « ANNULATION TOUTES CAUSES » ET « ANNULATION PROTECTION SANITAIRE »

Les garanties Annulation toutes causes et Annulation Protection Sanitaire ne couvrent pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité à destination.

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- **un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance,**
- **les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires, attentats, actes de terrorisme, prises d'otage, sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **la pollution, les catastrophes naturelles sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,**
- **la grossesse, sauf 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,**
- **les complications de grossesse au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
- **l'oubli de vaccination,**
- **les traitements esthétiques,**
- **la défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,**
- **le défaut ou l'excès d'enneigement,**
- **tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,**
- **les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,**
- **les congés payés et les RTT n'ayant pas fait l'objet d'un accord exprès de l'employeur préalablement à la réservation du voyage,**
- **les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,**
- **tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage,**
- **tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance,**
- **l'absence d'aléa,**
- **un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **les conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,**
- **le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,**
- **un acte de négligence de votre part,**
- **tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyagiste en application du Code du Tourisme en vigueur,**
- **la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.**

FRAIS D'ANNULATION D'ACTIVITE

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

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

Les activités achetées durant le voyage (même auprès du représentant de l'organisateur du voyage) ne sont pas garanties

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

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

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

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

Dans tous les cas vous devez également nous faire parvenir :

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

DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE

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

DEPART MANQUE

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

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

RETOUR MANQUE

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

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **de l'absence d'aléa,**
- **d'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **des conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,**
- **d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,**
- **d'un acte de négligence de votre part.**

BAGAGES

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

DEFINITIONS

Bagages

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

Objets personnels

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

Objets précieux

Bijoux, montres, fourrures.

Vol caractérisé

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

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

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

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

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

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

RETARD DE LIVRAISON

Dans le cas où vos bagages ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les achats effectués dans le but de pallier à l'absence de vos bagages sur votre lieu de séjour, à concurrence maximum du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Si vous n'êtes pas en mesure de présenter les justificatifs d'achats, une somme forfaitaire prévue au tableau des montants de garantie vous sera allouée.
La garantie expire dès que votre bagage vous a été remis.

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

VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITE

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

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

COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

Pour les bagages vous êtes indemnisé sur la base de la valeur d'achat déduction faite de la vétusté calculée de la manière suivante : 20% la première année, 10% par année supplémentaire.
Pour les objets personnels et objets précieux vous êtes indemnisé sur la base de la valeur d'achat figurant sur la facture originale exclusivement au jour du sinistre limitée au montant figurant au tableau des montants de garantie.
Pour cela vous devez nous fournir **l'originale exclusivement** de la facture d'achat de l'objet concerné (les factures pro forma ou duplicata ne sont pas acceptées).

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

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

En cas de vol ou de perte:

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

En cas de dommages :

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

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

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

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

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

Si sciemment, comme justification, vous employez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations 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.

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

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

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de15 jours :
    - soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
    - soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

RETARD DE TRANSPORT AVION / TRAIN / BATEAU

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

DEFINITIONS

Durée du Voyage garanti

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

Heure d'Arrivée initialement prévue

- pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
- pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyage,
- pour les vols REGULIERS : l'heure fixée par la compagnie aérienne,
- Pour les transporteurs de voyages par voie ferrée et maritime : l'heure indiquée sur le billet de transport.

Retard de transport

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

Voyage garanti

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

QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?

La garantie prévoit le remboursement d'une somme indiquée dans le tableau des montants de garantie, si le voyage garanti a subi un retard d'au moins 4 heures tant sur le transport aller que le transport retour.
La garantie n'est pas due si le voyage est annulé par la compagnie de transport sans proposition de remplacement.
Les indemnités sont cumulables si vous subissez un retard d'au minimum 4 h à l'aller et d'au minimum 4 h au retour.

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

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS A RESPECTER EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.
Vous devrez nous fournir une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si vous n'êtes pas en mesure de fournir le talon de sa carte d'embarquement.
Sans la communication des documents cités ci-dessus et nécessaires à l'instruction de votre réclamation, le dossier ne pourra être traité.

IMPORTANT

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

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir lorsque votre retard de transport résulte :

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

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

GARANTIE SECURITE AERIENNE

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

DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?

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

DEFAILLANCE FINANCIERE DE LA COMPAGNIE AERIENNE

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

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

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

RETARD D'AVION DE PLUS DE 7 HEURES

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

Les événements permettant de faire jouer la présente garantie, sont :
- une mauvaise météo,
- une défaillance technique,
- ou tout autre problème lié à l'aéroport, pour quelque cause que ce soit, et notamment, en cas de Grèves, Attentats ou autres catastrophes survenant à l'aéroport.

RECONNAISSANCE DE L'ASSURE

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

FRANCHISE

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **un acte de négligence de votre part.**

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES ?

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

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

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

REVISION DES PRIX

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour de la souscription du présent contrat et plus de 20 jours avant le départ	Le jour du règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et du règlement d'un acompte d'une part, et la date de l'émission de la facture en règlement du solde du prix de votre voyage d'autre part, et sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation d'une variation du coût du prix du voyage liée à la hausse du carburant, ou/et de la variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires, ou/et de la variation du coût des devises.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- **Surcharge carburant** : variation du coût du titre de transport, liée à la hausse du coût du carburant (indice WTI), survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date du règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

- **Variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires** survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

- **Variation du cours des devises** : (Cours de la devise ayant servi au calcul du prix du voyage, à condition que le taux de conversion de la devise en EURO (€) figure dans les conditions particulières de l'organisateur du voyage) survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

CE QUE NOUS EXCLUONS

- **l'augmentation du prix du voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale,**
- **l'augmentation du prix du voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur du voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,**
- **l'augmentation du prix du voyage dans les 20 jours avant le départ,**
- **l'augmentation du prix du voyage pour toute autre raison que la surcharge carburant, la variation du coût des taxes, la variation du cours des devises,**
- **l'absence d'aléa,**
- **un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,**
- **un acte de négligence de votre part.**

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES ?

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

Pour les dossiers Forfaits:

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

Pour les titres de transport :

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

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

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

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

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en œuvre, conformément aux dispositions générales et particulières de votre contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique ou d'un courrier électronique (mail).
Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement au médecin conseil de Mutuaide Assistance, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille de l'Assuré. Seul l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Si vous êtes blessé(e) ou atteint(e) d'une maladie **(y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire")** et que votre état de santé nécessite un transfert, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile en Europe ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous vous rapatrions vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile, ou vers le centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous vous rapatrions vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile, ou le centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre rapatriement vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.
Selon la gravité de votre cas, et sur la seule décision de notre équipe médicale, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médical ou pas, et par l'un des moyens de transport suivant:

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

ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

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

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

RETOUR DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 15 ans vous accompagnant, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que vos enfants se trouvent en Europe au moment de l'événement, nous prenons en charge le voyage Aller /Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener, jusqu'à votre domicile, ou celui d'un membre de votre famille en dehors de l'Europe.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que vos enfants se trouvent en dehors de l'Europe au moment de l'événement, nous prenons en charge le voyage Aller/ Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener, jusqu'à votre domicile, ou celui d'un membre de votre famille en dehors de l'Europe. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant des titres de transport aller /retour du pays où se trouvent vos enfants vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.

PRESENCE EN CAS D'HOSPITALISATION

Si vous êtes hospitalisé et que votre état de santé ne permet pas de vous rapatrier avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge les frais de transport d'un membre de votre famille ou d'une personne désignée, et domicilié(e) en Europe, pour se rendre à votre chevet.
Si cette personne n'est pas domiciliée en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous organisons son transport de son pays de résidence jusqu'à votre lieu d'hospitalisation.
Si cette personne n'est pas domiciliée en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons son transport de son pays de résidence jusqu'à votre lieu d'hospitalisation. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant du transport de son pays de résidence vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à sa seule charge.

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

PROLONGATION DE SEJOUR A L'HOTEL

Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire mais qu'il ne vous permet pas d'entreprendre votre retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat, et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Dès que votre état de santé le permet, nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et éventuellement ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.
Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile.
Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre transport vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.

FRAIS HOTELIERS

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

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

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

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance du pays de résidence, les frais médicaux **(y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie si vous avez souscrit à l'option "Protection Sanitaire")** engagés en dehors de votre pays de résidence et restés à votre charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
En cas de non prise en charge par la Sécurité Sociale, nous intervenons au premier euro à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Nous prenons également en charge, dans les mêmes conditions, les petits soins dentaires à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, ainsi que **frais de test PCR**, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif, **uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire"**.
Une franchise indiquée au tableau des montants de garanties est déduite par événement et par assuré (sauf soins dentaires).

AVANCE DE FRAIS MEDICAUX

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

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

TRANSPORT DU CORPS EN CAS DE DECES

Nous organisons et prenons en charge le transport du corps depuis le lieu de mise en bière, en France métropolitaine ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en Europe.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que le décès a lieu en Europe, nous organisons le transport du corps vers le pays de résidence.
Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que le décès a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons le transport du corps vers le pays de résidence. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant du transport du corps vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.
Nous prenons également en charge les frais annexes nécessaires au transport, dont le coût du cercueil, permettant le transport, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation dans le pays de résidence restent à la charge des familles.
Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement.
S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et qu'ils se trouvent en Europe au moment du décès, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile.
S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et qu'ils se trouvent en dehors de l'Europe au moment du décès, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant de leur retour vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à leur seule charge.

RETOUR PREMATURE

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport, ceux des membres de votre famille assurés et d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.
Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domiciliés en Europe et que vous vous trouvez en Europe au moment de l'événement, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile.
Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domiciliés en Europe et que vous vous trouvez en dehors de l'Europe au moment de l'événement, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre transport vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.
Nous intervenons en cas de :

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

PAIEMENT DES FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS

Nous prenons en charge à concurrence maximum du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne, ainsi que les frais primaires de premiers secours.
Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

ASSISTANCE RESIDENCE PRINCIPALE

Gardiennage de votre domicile après effraction nécessitant impérativement une présence sur place. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « RETOUR PREMATURE » et le coût ne pourra dépasser le montant d'un billet retour au domicile de l'Assuré.
Nous vous remboursons à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties les frais d'interventions pour l'ouverture par un serrurier de la résidence principale si vos clés ont été volées ou perdues pendant le séjour.

AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER

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

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

- **Paiement d'honoraires**

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

- **Avance de la caution pénale**

Si, en cas d'infractions involontaires à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez, vous êtes astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, nous en faisons l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement que nous vous adressons.
Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle doit nous être aussitôt restituée.

ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

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

TRANSMISSION DE MESSAGES

Nous, nous chargeons de transmettre les messages qui vous sont destinés lorsque vous ne pouvez être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation.
De même, nous pouvons communiquer, sur appel d'un membre de votre famille, un message que vous aurez laissé à son attention.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

Par téléphone au : 01 55 98 88 17 (+33 1 55 98 88 17 si vous êtes à l'étranger)
Par mail : voyage@mutuaide.fr

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

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

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

ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE

Extension à la Multirisque

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

AVANT LE VOYAGE

TELECONSULTATION AVANT DEPART

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

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

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

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

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

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

PENDANT LE VOYAGE

RETOUR IMPOSSIBLE

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.
Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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

FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

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

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUR PLACE SUITE A QUARANTAINE

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

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

VALISE DE SECOURS

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

APRES LE VOYAGE

AIDE MENAGERE

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

LIVRAISON DE COURSES MENAGERES

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A VOTRE RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un

psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

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

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

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

GARANTIE FORCE MAJEURE

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

- Soit l'annulation de votre voyage,
- Soit l'impossibilité de vous faire voyager aux dates prévues.

DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?

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

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

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

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

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

- le contrat d'assurance concernant le voyage annulé sera reporté sans frais aux nouvelles dates de voyage,
- si du fait du report de votre voyage à une nouvelle date celui-ci subit une hausse de prix due à une hausse de taxe, de carburant ou tout simplement du fait du changement de période, nous vous remboursons la différence constatée à hauteur du montant spécifié dans le tableau des montants de garantie. Pour que la garantie soit acquise, les prestations suivantes devront être similaires à celles du voyage annulé : nombre de passager, destination, durée du séjour, catégorie d'hôtel,
- nous vous remboursons à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties, les titres de transport aller /retour éventuel prévus entre votre lieu de domicile et le lieu de convocation fixé par l'organisateur, devenus inutiles du fait de l'annulation du voyage, à condition que ceux-ci soient non modifiables et non remboursables, ou modifiables avec pénalités.

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

PENDANT VOTRE VOYAGE

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

- L'ensemble des garanties du présent contrat reste applicable jusqu'à votre date de retour définitive (à l'exclusion de la garantie annulation),
- Nous vous remboursons sur présentation des justificatifs les frais hôteliers (hôtel et repas) non pris en charge par l'organisateur du voyage et/ou la compagnie de transport, consécutifs au prolongement du séjour à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties.

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

CE QUE NOUS EXCLUONS :

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

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

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

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

En cas d'annulation :

- Le bulletin d'inscription au voyage comportant le montant de l'assurance réglé,
- La facture concernant le titre de transport éventuel prévu entre le lieu de domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage,
- L'attestation de la compagnie de transport confirmant que celui-ci est non modifiable non remboursable et que celui-ci n'a pas été utilisé.

En cas de report :

- Concernant le voyage initial
  - Le bulletin d'inscription et la copie de la facture de l'organisateur du voyage,
  - Le détail des prestations du nouveau voyage (copie brochure par exemple),
  - La facture concernant le titre de transport éventuel prévu entre le lieu de domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage.
  - L'attestation de la compagnie de transport confirmant que celui-ci est non modifiable non remboursable et que celui-ci n'a pas été utilisé.

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

En cas de prolongation de séjour sur place

Les factures originales des frais hôteliers.

INTERRUPTION DE SEJOUR

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Si votre séjour est interrompu suite à :

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

Nous vous remboursons, ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou à une personne assurée sans lien de parenté, les frais de séjour non utilisés (titre de transport non compris) au prorata temporis.
Notre remboursement sera calculé à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant votre rapatriement médical ou à compter de la date suivant votre retour anticipé.

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

- **le remboursement des prestations non utilisées lorsque votre rapatriement médical ou votre retour anticipé n'a pas été organisé par Mutuaide Assistance ou une autre compagnie d'assistance,**
- **de l'absence d'aléa,**
- **un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,**
- **les conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,**
- **un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève**
- **un acte de négligence de votre part.**

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez nous adresser :

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

VOYAGE DE COMPENSATION

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à votre rapatriement médical (maladie ou accident vous atteignant personnellement) cf chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT », organisé par nos soins ou par une compagnie d'assistance, vous bénéficiez d'un avoir auprès de votre agence de voyage d'un montant égal au forfait ou au titre de transport initial, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties.
Ce montant est versé à la personne rapatriée ainsi que, le cas échéant à son conjoint de droit ou de fait, ou à la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toutes autres.

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

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

RESPONSABILITE CIVILE ET VIE PRIVEE A L'ETRANGER

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

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons les conséquences pécuniaires que l'Assuré 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.**

EXCLUSIONS A LA GARANTIE « RESPONSABILITE CIVILE »

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'Assuré 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 :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat ;
- devant les juridictions pénales, 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.

INDIVIDUELLE ACCIDENT

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

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons le paiement des indemnités prévues au **Tableau des Montants de Garanties** en cas d'accident corporel pouvant atteindre l'Assuré pendant la durée de voyage.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Pour les Assurés majeurs :

Nous intervenons pour le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties dans les cas suivants :

- **Décès** : le capital est payable aux bénéficiaires que l'Assuré aura désignés ou, à défaut, à ses ayants droit.
- **Invalidité** : paiement du capital en fonction du barème français en vigueur. En cas d'invalidité, l'Assuré recevra un capital dont le montant sera calculé en appliquant, à la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties, le taux de d'incapacité de l'Assuré, en fonction du barème figurant ci-après.

Pour les personnes de plus de 70 ans, la garantie est limitée à la durée du transport aérien.

Pour les Assurés mineurs :

Nous intervenons dans les cas suivants :

- **Décès de l'enfant** : nous vous indemnisons des frais d'obsèques engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties,
- **Invalidité de l'enfant** : en cas d'incapacité permanente totale de l'enfant assuré, nous versons une indemnité dont le montant sera calculé en appliquant, à la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties, le taux d'incapacité de l'enfant assuré, en fonction du barème français en vigueur.

BAREME D'INVALIDITE

	DROIT		GAUCHE
• Perte complète :			
• 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 2 membres		100 %	
• du pied		40 %	
• du gros orteil		8 %	
• des autres orteils		3 %	
• des 2 yeux		100 %	
• de l'acuité visuelle ou d'un œil		25 %	
• Surdité complète, incurable et non appareillable		60 %	
• Surdité complète, incurable et non appareillable d'une oreille		10 %	
• Aliénation mentale totale et incurable		100 %	

DEFINITION DE LA PERTE

Par perte, on entend l'amputation complète ou la paralysie complète du membre considéré ou l'ankylose des toutes les articulations.

EXCLUSIONS A LA GARANTIE « INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE »

Nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- **les accidents causés par : la cécité, la paralysie, les maladies mentales, ainsi que toutes les maladies ou infirmités existantes au moment de la souscription du contrat ;**
- **les accidents résultant de la pratique de certains sports tels que : varappe, alpinisme, luge de compétition, plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome, parachutisme et tous les sports aériens, y compris cerf-volant ou tout engin analogue, spéléologie, ainsi que ceux résultant d'un entraînement ou d'une participation à des compétitions sportives ;**
- **les accidents causés par l'usage d'un cycle à moteur d'une cylindrée supérieure à 125 cm^3 en tant que conducteur ou passager ;**
- **les accidents causés par une société de transport non agréée pour le transport public de personnes.**

COMMENT L'INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

- Nous déterminons le taux d'incapacité correspondant aux infirmités qui ne figurent pas ci-dessus en comparant leur gravité à celle des cas prévus, sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse intervenir.
- Le montant de l'indemnité ne peut être fixé qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'accident sont stabilisées ;
- Le taux définitif après un accident qui atteindrait un membre ou un organe déjà lésé sera égal à la différence entre le taux déterminé à partir du tableau et de ses conditions d'application et le taux antérieur à l'accident,
- S'il est médicalement établi que l'Assuré est gaucher, le taux d'incapacité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement,
- Si l'accident entraîne plusieurs lésions, le taux d'incapacité utilisé pour le calcul de la somme que nous verserons sera calculé en appliquant au taux du barème ci-dessus la méthode retenue pour la détermination du taux d'incapacité en cas d'accident du travail.

L'application du barème français en vigueur suppose, dans tous les cas, que les conséquences de l'accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapté.

S'il en était autrement, le taux serait déterminé compte tenu des conséquences qu'auraient eues l'accident sur une personne se trouvant dans un état physique normal et ayant suivi un traitement rationnel.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- d'un certificat médical ;
- des déclarations éventuelles des témoins établissant la matérialité ou l'importance de l'accident.

Pendant la durée de son traitement, l'Assuré devra permettre le libre accès de notre médecin contrôleur afin qu'il puisse évaluer les conséquences de l'accident.
En cas de désaccord sur les causes ou les conséquences de l'accident, nous soumettrons son différend à 2 experts choisis l'un par l'Assuré ou par ses ayants droit, l'autre par nous-mêmes, sous réserve de nos droits respectifs.
En cas de divergence, un 3ème expert sera nommé, soit d'un commun accord, soit par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu de résidence de l'Assuré.

GARANTIE METEO

GARANTIE NEIGE

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

Pour être indemnisé, le forfait vous sera réclamé.

GARANTIE SOLEIL

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

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

PERIODES NON ASSURABLES

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

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

GARANTIE INTEMPERIES DIVERSES

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir si votre demande résulte :

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

GARANTIE TRANQUILLITE – POURSUITE DU VOYAGE

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

De France : 01 55 98 88 17
De l'étranger : +33 1 55 98 88 17

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

NOUS INTERVENONS EN CAS DE

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

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

KIDS LINE

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

Vous pouvez nous contacter au numéro suivant : 01 55 98 88 17

Les informations concernent également les domaines suivants :

- Informations sur les formalités administratives relatives aux déplacements des mineurs.

LE SERVICE 24H/24

AVANT LE VOYAGE

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

24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au 01 55 98 88 17 (+33 1 55 98 88 17 si vous êtes à l'étranger)

Les informations concernent les domaines suivants :

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

- **Informations administratives** : Ambassade, Visas, formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, données économiques du pays visité.
- **Informations Touristiques Complémentaires** : Aéroports, Bateaux de croisières, Compagnies aériennes, Trains du monde, Téléphone, Fêtes, Manifestations, Musée du monde, Office de tourisme, Parc de loisirs, Patrimoine mondiale, Presse international, Electricité, Eau, Hôtels, Restaurants, Sports, Location de voiture.

REGLES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

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

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

PENDANT LE VOYAGE

Vous pouvez nous contacter 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :
+33 1 55 98 88 17

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

ASSUREVER

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

SARL au capital 516 500 € - RCS Paris B 384.706.941
Société de courtage et de gestion d'assurance
Garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle
Conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances

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

ASSUREVER assure vos voyages

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

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

Avec 55 collaborateurs, ASSUREVER vous accompagne au quotidien.

ASSUREVER

L'EXPERIENCE :
ASSUREVER est depuis plus de 30 ans un courtier d'assurances national indépendant, spécialiste de la création, de la distribution et de la gestion de contrats d'assurance et d'assistance dans le secteur du tourisme. Ce statut de courtier lui permet de travailler avec les meilleures compagnies d'assurance.

LA PERFORMANCE :
En 2019, ASSUREVER a assuré plus de 1,5 million de personnes dans le monde entier et géré plus de 20 000 cas d'indemnisations.

NOS ENGAGEMENTS :

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

6744 – 202203PQ1

VOTRE AGENCE DE VOYAGES

ASSUREVER

TSA 72218
18039 BOURGES CEDEX
Tél : 01 73 03 41 01
www.assurever.com

S.A.R.L. au capital de 516 500 € - RCS Paris B 384.706.941
Société de courtage et de gestion d'assurance immatriculée à l'ORIAS
sous le n°07 028 567 (www.orias.fr)
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 9

ASSUREVER
assure vos voyages