



byNativ

ASSURANCES VOYAGES

NOTICE TRANQUILLITÉ CONTRAT N° 78 931 625

Mon numéro d'assistance médicale 24h / 24 h – 7 jrs / 7 jrs :
De l'étranger : (33) 1 55 98 57 11 - De la France : 01 55 98 57 11

Fax d'assistance : 00 33 (0)1 45 16 63 92

Mail d'assistance : medical@mutuaide.fr

Attention : pas de prise en charge sans appel préalable

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ASSISTANCE

dispositions générales valables à compter du 1^{er} juillet 2018

GARANTIES	MONTANTS
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	
- Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels
- Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport
- Présence en cas d'hospitalisation	Titre de transport + 150€ par personne et par jour, maxi 10 jours
- Prolongation de séjour à l'hôtel	Frais d'hôtel 150€ par personne et par jour, maxi 10 jours
- Frais hôteliers	Titre de transport + Frais d'hôtel 150 € par personne et par jour, maxi 10 jours
- Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation et frais de caisson hyperbare, à l'étranger (hors du pays de résidence de l'adhérent)	200 000€ par personne
Franchise par dossier	46€
- En cas d'hospitalisation, prise en charge des frais téléphoniques avec le plateau d'assistance	Frais réels dans la limite de 200 € par dossier
- Soins dentaires	300€ par personne
- Transport du corps en cas de décès	
• Rapatriement du corps	Frais réels
• Frais funéraire nécessaire au transport	3000€ par personne
• Accompagnement du défunt et prise en charge d'hôtels	Titre de transport + 150€ par personne et par jour, maxi 10 nuits
• Reconnaissance du corps et formalité décès dès lors que l'adhérent voyage seul ou à deux	Titre de transport aller / retour d'un membre de la famille ou d'un proche + frais d'hôtel 150 € par personne et par jour, maxi 4 nuits
- Retour des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport
- Envoi d'un médecin sur place	Titre de transport
- Retour prématuré	Titre de transport
- Chauffeur de remplacement pour les séjours en France	Salaires du chauffeur ou billet aller/retour
- Envoi de médicaments	Frais d'expédition
- Transmission de messages	Frais réels
- Mineurs restés au domicile	Frais réels
- Retour des bénéficiaires	Titre de transport
- Avance de fonds	1 500 € maximum par personne
- Assistance juridique à l'étranger	
• Paiement d'honoraires	1 500€ par personne
• Avance de la caution pénale	15 000€ par personne
- Paiement des frais de recherche et de secours	10 000 € maximum par personne
- Service informations et conseils médicaux	Frais réels
- Soutien psychologique en cas de traumatisme important à la suite « d'une maladie ou d'un accident » garantie	Dans la limite de deux entretiens téléphoniques par personne assurée et par période d'assurance

ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES - Livraison de médicaments - Livraison de repas et des courses - Aide ménagère - Garde d'enfants - Garde des enfants à votre domicile ou mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants - Soutien pédagogique - Garde d'animaux - Hébergement suite à un sinistre au domicile	Maximum 900 € par personne Frais de livraison 15 jours 20 h maximum 20 h maximum Billet de train 1 ^{ère} classe ou billet d'avion classe économique 15 h par semaine dans la limite d'un mois 10 jours maximum 150 € par jour pendant 5 jours maximum
FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR OU VOYAGE DE COMPENSATION EN CAS D'HOSPITALISATION OU DE RAPATRIEMENT Franchise absolue	Remboursement des prestations terrestres non utilisées OU Frais de voyage initial avec un maximum de 12 000 € par personne et 40 000 € par événement 3 jours avant la date de retour
FRAIS D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉS	Remboursement des frais d'interruption d'activités temporaires non utilisées au prorata temporis, en cas d'incapacité médicale à pratiquer cette activité, dans la limite de 100 € par personne et par jour
RESPONSABILITÉ CIVILE « vie privée » Domages corporels , matériels et immatériels confondus Domages matériels et immatériels seuls Franchise par dossier	4 500 000 € par événement 300 000 € par événement 150 €
FRAIS D'ANNULATION Franchise par personne A/ Annulation (motif médical) B/ Annulation tout sauf (hors motif médical)	Selon conditions du barème des frais d'annulation maxi 25 000 € par personne - 125 000 € par événement 50€ par personne 10 % du montant des frais d'annulation avec un maximum de 150 € par personne
DÉPART MANQUÉ Titre de transport aller pour vous permettre de rejoindre votre destination	Frais réels
DÉPART IMPOSSIBLE Avant le départ : En cas de voyages reportés par le prestataire, frais de retour à domicile Frais de report	100 € par personne sur justificatif Indemnisation forfaitaire de 220 € par personne
RETARD D'AVION Franchise vols réguliers et vols charters : retard de plus de 4 heures	130 € forfaitaire par personne
BAGAGES - Objets précieux Vol et perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport , du matériel sportif Franchise par dossier Achats d'effets de 1 ^{ère} nécessité (si retard > 24 heures)	1 800 € maximum par personne sur présentation de justificatifs 500 € par personne pour forfait sans justificatifs 50% du montant de la garantie 1 800 € maximum par personne 30€ 300 € par personne
Conseil et frais d'envoi en cas de perte ou vol de documents, d'effets personnels, titre de transport et moyens de paiement Frais de confection des documents en cas de perte ou vol de documents officiels (tels que carte d'identité, passeport,...)	Frais réels 100 € maximum par personne

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Annulation : le jour de l'adhésion au présent contrat	Annulation : le jour du départ - lieu de convocation de l'adhérent (à l'aller)
Autres garanties : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'agence de voyages	Autres garanties : le jour du retour prévu de voyage

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

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

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

Ce contrat est un contrat d'assurance collective de dommages souscrit par Assurincio auprès d'Allianz IARD et dont l'adhésion est facultative.

Annexe à l'article A. 112-1

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

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

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

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

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

Informations complémentaires :

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

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

Conséquences de la renonciation :

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

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

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

DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

DÉFINITIONS

- **Aléa** - Événement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.
- **Accident corporel** - Toute action soudaine et extérieure à la victime provoquant une atteinte ou une lésion corporelle.
- **Adhérents** - Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme « vous ». Pour l'application des dispositions légales relatives à la prescription, il convient de faire référence à « l'adhérent » quand les articles du Code des assurances mentionnent « l'Assuré ».
- **Assureur / Assisteur** - ALLIANZ IARD ci-après désigné par le terme « NOUS », entreprise régie par le Code des assurances. Société Anonyme au capital de 991 967 200 €, dont le siège se situe à 1, cours Michelet – CS30051 – 92076 Paris la Défense Cedex – 542 110 291 RCS Nanterre.
- **Agence de voyages** - Agence ayant vendu les prestations du voyage garanti.
- **Assistance aux personnes** - L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de **maladie**, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.
- **Attentat/Actes de terrorisme** - On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public. Cet « attentat » devra être recensé par le ministère des Affaires étrangères français.
- **Bagages** - Les sacs de voyage, les valises et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires portés par l'Adhérent et les personnes voyageant avec l'Adhérent et assurées au titre du présent contrat.
- **Catastrophes naturelles** - L'intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.
- **Code des assurances** - Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d'assurance.
- **Déchéance** - Perte du droit à la Garantie pour le sinistre en cause.
- **Documents officiels** - Tout document (tels que Carte d'identité, Passeport ou autres) émanant d'une autorité administrative publique de l'État (tels que Mairie, Préfecture...).
- **Domicile** - Lieu de résidence principal de la personne à qui est attaché ce terme. Le domicile est le lieu de résidence fiscale.
- **Domages corporels** - Toute atteinte corporelle ayant une cause extérieure subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.
- **Domages matériels** - Toute atteinte, destruction, altération, perte ou disparition d'une chose ou substance ainsi que toute atteinte physique à un animal.
- **Domage immatériel consécutif** - Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien meuble ou immeuble, ou de la perte d'un bénéfice, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.
- **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.
- **Durée du vol garantie** - La garantie ne s'applique qu'aux vols dont la validité est de 90 jours maximum.
- **Durée du séjour garanti** - La durée maximale du séjour garanti est celle vendue par l'agence de voyages avec un maximum de 120 jours.
- **Entreprise de transport** - On entend par entreprise de transport, toute société dûment agréée par les autorités publiques pour le transport de passagers.
- **Epidémie** - Propagation rapide d'une Maladie infectieuse et contagieuse touchant un grand nombre de personnes en un lieu et un moment donnés, atteignant au minimum le niveau 5 selon les critères de l'OMS.
- **Frais médicaux** - Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une maladie.
- **France** - On entend par France : la France continentale et la Corse, y compris les DROM POM COM (nouvelles appellations des DOM TOM depuis la réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003).
- **Franchise** - Partie de l'indemnité du préjudice restant à votre charge.
- **Gestionnaire sinistre assurances**
ASSURINCO - 122 bis, quai de Tounis - BP 90932 - 31009 TOULOUSE Cedex / Tél. 05 32 09 21 81 / Fax : 05 61 12 23 08 / Mail : gestionassurance@assurinco.com
- **Gestionnaire sinistre assistance**
MUTUAIDE - 8-14, avenue des Frères Lumières - 94368 Bry sur Marne Cedex
- **Grève** - Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications.
- **Guerre civile** - On entend par guerre civile, l'opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d'État, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandées par les autorités locales.
- **Guerre étrangère** - On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un État à un autre État, ainsi que toute invasion ou état de siège.
- **Heure d'arrivée initialement prévue**
- pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
- pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyages,
- pour les vols RÉGULIERS : l'heure fixée par la compagnie aérienne.
- **Hospitalisation** - Tout séjour, imprévu et non programmé, dans un établissement de santé.
- **Maladie** - Altération soudaine et imprévisible de la santé.
- **Maladie grave** - Constatée par autorité médicale compétente, interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- **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'adhérent.
- **Nous organisons** - Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.
- **Nous prenons en charge** - Nous finançons la prestation.
- **Nullité** - Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.
- **Objets personnels** - Appareil photos, caméscope, console de jeux portable, lecteur multimédia, ordinateur portable, tablette. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.
- **Objets précieux** - Bijoux, montres, fourrures.
- **Pollution** - Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières n'étant pas présentes naturellement dans le milieu.
- **Prescription** - Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.
- **Retard d'avion** - C'est l'arrivée du vol garanti à sa destination finale avec une heure postérieure à son heure d'arrivée initialement prévue. Si le vol initial est annulé moins de 24 heures avant son heure de départ, le retard d'avion est la différence entre l'heure d'arrivée du vol de remplacement à sa destination finale et l'heure d'arrivée initialement prévue pour le vol annulé.
- **Sinistre** - Événement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.
- **Souscripteur** - Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance.
- **Subrogation** - La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'assureur au souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).
- **Tiers** - Toute personne autre que vous responsable du dommage. Tout adhérent victime d'un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre adhérent (les adhérents sont considérés comme tiers entre eux).
- **Usure (vétusté)** - Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre. Sauf stipulation contraire au contrat, la vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1 % par mois dans la limite de 80 % du prix initial d'achat.
- **Vol Garanti** - C'est le vol pour lequel vous avez souscrit la garantie « retard d'avion ». Toutefois, si ce vol est annulé plus de 24 heures avant l'heure du départ initialement prévue, la garantie « retard d'avion » couvre le vol de remplacement.
- **Voyagiste** - Un voyageur est une personne qui est chargée d'organiser des séjours touristiques en rassemblant plusieurs prestations de ses fournisseurs, comme les restaurateurs, guides et compagnies aériennes. De manière générale, les voyageurs anticipent sur les demandes de leur clientèle, et proposent des offres sous forme de forfait. Il effectue donc dans un premier temps un travail d'enquête avant d'assembler les différentes prestations afin de les négocier. Le voyageur commercialise ses formules auprès des agences de voyages, à qui il reverse une commission.

QUELLE EST LA DURÉE DES GARANTIES ?

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

En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ en voyage.

La garantie «ANNULLATION» prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).

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

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

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant :

- des épidémies, des catastrophes naturelles et de la pollution ;
- des conséquences et/ou événements résultant : de la guerre civile ou guerre étrangère, d'émeutes, de mouvements populaires, conformément à l'article L121-8 du Code des assurances ;
- des conséquences et/ou événements résultant : d'une grève ;
- des conséquences et/ou événements résultant : d'un attentat et d'un acte de terrorisme ;
- des conséquences de la participation volontaire de l'Adhèrent et des personnes voyageant avec l'Adhèrent et assurées au titre du présent contrat, à un crime, un délit, une émeute ou une grève sauf cas de légitime défense ;
- de l'inobservation intentionnelle de la réglementation du pays visité ;
- de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;
- d'usage abusif de médicament ou usage de stupéfiants non prescrits médicalement, constatés par une autorité médicale compétente ;
- de dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'Adhèrent et les personnes voyageant avec l'Adhèrent et assurées au titre du présent contrat ainsi que les membres de la famille de l'Adhèrent, caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la réglementation du pays visité et régissant la circulation automobile ;
- des accidents/dommages et leurs conséquences causés ou provoqués intentionnellement par l'Adhèrent et les personnes voyageant avec l'Adhèrent et assurées au titre du présent contrat ainsi que les membres de la famille de l'Adhèrent ;
- de la pratique du sport à titre professionnel ;
- de la participation à des épreuves d'endurance ou de vitesse, à bord de tout engin à moteur de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- de la participation en tant que concurrent à toute compétition ou manifestation organisée par une fédération ou association sportive ;
- du non-respect des règles de sécurité portées à la connaissance de l'Adhèrent et des personnes voyageant avec l'Adhèrent et assurées au titre du présent contrat ainsi que les membres de la famille de l'Adhèrent liées à la pratique d'activités sportives ;
- des conséquences d'un suicide ou d'une tentative de suicide de l'Adhèrent et des personnes voyageant avec l'Adhèrent et assurées au titre du présent contrat ainsi que les membres de la famille de l'Adhèrent ;
- de l'absence d'aléa ;
- des biens et/ou des activités assurées lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable ;
- des biens et/ou des activités assurées lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable. Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanctions restrictives, embargo total ou partiel ou prohibition.

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.

COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance en France, statuant en référé. Chacun des co-contractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

DANS QUEL DÉLAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?

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

QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE ?

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

DECLARATION DE VOS AUTRES ASSURANCES

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

En cas de sinistre, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages auprès de l'Assureur de votre choix, car ces Assurances jouent dans les limites de leurs garanties. Attention : Si plusieurs assurances contre un même risque sont souscrites de façon frauduleuse ou dolosive, la nullité des contrats peut être prononcée et des dommages et intérêts peuvent être demandés (Article L 121-3 du Code des assurances, 1^{er} alinéa).

QUELLES SONT LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ?

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

Assurinco - 122bis, quai de Tounis - 31000 Toulouse.

Si sa réponse ne vous satisfait pas, il vous suffit d'adresser un courriel à clients@allianz.fr ou un courrier à Allianz Relation Clients - Case Courrier S1803 -1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense cedex.

Vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse qui vous a été apportée après épuisement des voies de traitement internes indiquées ci-dessus ? Vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes : www.mediation-assurance.org ou LMA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Cette action n'aura aucun préjudice sur vos éventuelles autres voies d'actions légales.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

AUTORITÉ CHARGÉE DU CONTRÔLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCES

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 61, rue Taitbout - 75436 PARIS CEDEX 09

INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR SUR LES DISPOSITIONS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATION ET DES LIBERTÉS - CNIL

Nous vous informons que les informations recueillies font l'objet de traitements destinés à la gestion de la présente demande et à la relation commerciale. Certains de ces traitements sont susceptibles d'être effectués par des prestataires dans ou hors d'Europe. Sauf opposition de votre part, vos données pourront aussi être utilisées par Assurinco dont les coordonnées figurent sur le présent document dans un but de prospection pour les produits d'assurances qu'il distribue. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données vous concernant en adressant une demande écrite à Assurinco.

Dans le cadre de notre politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les Autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.

DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

SUBROGATION

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

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

PRESCRIPTION DES ACTIONS DÉRIVANT DU CONTRAT D'ASSURANCE

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

• **Article L. 114-1 du Code des assurances** : Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'adhérent contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'adhérent ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du Souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'adhérent décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard 30 ans à compter du décès de l'Assuré.

• **Article L. 114-2 du Code des assurances** : La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'adhérent à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

• **Article L. 114-3 du Code des assurances** : Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Information complémentaire : Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

- **Article 2240 du Code civil** : La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.
- **Article 2241 du Code civil** : La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. 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.
- **Article 2242 du Code civil** : L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.
- **Article 2243 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 2244 du Code civil** : Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.
- **Article 2245 du Code civil** : 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 2246 du Code civil** : L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel « www.legifrance.gouv.fr ».

TRIBUNAUX COMPÉTENTS - LOI APPLICABLE

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

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français. Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre vous et nous.

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION

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

Si elle est intentionnelle, vous vous exposez à la nullité de votre contrat (article L 113-8 du Code des assurances). Dans ce cas, nous conservons les cotisations que vous avez payées. De plus, nous avons le droit, à titre de dédommagement, de vous réclamer le paiement de toutes les cotisations dues jusqu'à l'échéance principale du contrat. Vous devez également nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.

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

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

LANGUE UTILISÉE

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

LUTTE ANTI BLANCHIMENT

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

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, actes de terrorisme, répresailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Assistance rapatriement : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur	Assistance rapatriement : le jour de retour prévu du voyage (lieu de dispersion du groupe)

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en œuvre, par l'intermédiaire de **MUTUAIDE ASSISTANCE - 8-14, avenue des Frères Lumières - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**, conformément aux dispositions générales et particulières du présent contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique (PCV accepté de l'étranger) ou envoi d'un télex, d'une télécopie, d'un télégramme, d'un mail.

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

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Si vous êtes malade ou blessé et que votre état de santé nécessite un transfert, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médicale, si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants :

- 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 adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat et vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour ne peuvent être utilisés du fait de leur rapatriement.

PRÉSENCE 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 resté(e), pour se rendre à votre chevet.

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 SÉJOUR À L'HÔTEL

Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez entreprendre votre retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Dès que votre état de santé le permet, nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et éventuellement ceux des membres de votre famille adhérents, d'une personne adhérente et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

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

FRAIS HÔTELIERS

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

- Vous êtes hospitalisé dans une ville différente de celle prévue sur votre bulletin d'adhésion,

- Vous décédez et un de vos accompagnants souhaite rester auprès du corps le temps d'effectuer les démarches administratives.

REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES ET D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER.

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance, les frais 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.

Une franchise indiquée au tableau des montants de garanties est déduite par événement et par adhérent (sauf soins dentaires).

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

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

TRANSPORT DU CORPS EN CAS DE DÉCÈS

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.

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 restent à la charge des familles.

Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement.

Dès lors que l'adhérent décédé voyageait seul ou à deux, et afin d'effectuer les démarches de reconnaissance du corps et les formalités administratives, nous pourrions prendre en charge le titre de transport aller/retour d'un membre de la famille ou d'un proche ainsi que ses frais hôteliers, dans les limites prévues au tableau des montants de garantie.

RETOUR DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

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

RETOUR PRÉMATURÉ

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille adhérentes ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Nous intervenons en cas de :

- maladie grave, accident grave entraînant une hospitalisation ou décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit.

- dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

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 serait impossible pour vous de se 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 laissez à son attention.

AVANCE DE FONDS À L'ÉTRANGER

À 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, contre paiement au préalable par un tiers d'une source équivalente à notre siège.

BESOIN D'UNE ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

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

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

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

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

PAIEMENT DES FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS

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

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

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

AVANCE DE FRAIS MÉDICAUX

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 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. Une lettre d'engagement vous sera réclamée sur votre lieu de séjour. 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. Vous vous engagez à nous restituer les sommes avancées dans les meilleurs délais et dans un maximum de 30 jours, et dès que vous même ou votre famille perçoit le remboursement de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance.

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT POUR LES SÉJOURS EN FRANCE

Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre véhicule et aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge soit les frais de voyage et le salaire du chauffeur, soit un billet de train en 1^{ère} classe ou d'avion en classe économique.

Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de ces derniers. Cette garantie vous est accordée si votre

véhicule est en parfait état de marche, est conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1^{ère} classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule. Cette prestation n'est valable qu'en France métropolitaine et Corse.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Nous mettons à votre disposition notre service d'écoute et d'accompagnement téléphonique, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, en cas de traumatisme important à la suite « d'une maladie ou d'un accident/d'un accident » garanti.

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX ASSISTANCES AUX PERSONNES ?

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

- les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées à la date de début de voyage,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32^{ème} semaine de grossesse,
- les états résultant de l'absorption d'alcool, de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement,
- les conséquences des tentatives de suicide.
- Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :
 - les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise d'effet de la garantie, à moins d'une complication avérée et imprévisible,
 - les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication avérée et imprévisible,
 - les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger,
 - les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation,
 - les frais engagés sans notre accord préalable,
 - les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales.

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

De France : 01 55 98 57 11

De l'étranger : 33 1 55 98 57 11 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Par Fax

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

De l'étranger : 33 1 45 16 63 92 ou 33 1 45 16 63 94 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

e-mail : medical@mutuaide.fr

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

Pour toute demande de remboursement vous devez :

Adresser la déclaration de sinistre dûment remplie accompagnée des justificatifs relatifs à votre demande de remboursement, à :

MUTUAIDE ASSISTANCE - Gestion des sinistres « assistance » - 8-14, avenue des Frères Lumières - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

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

ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les 15 jours suivant votre retour au domicile. Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 heures à 19 heures, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19 heures.

Les prestations que nous proposons sont les suivantes :

GARDE MALADE

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

LIVRAISON DE MÉDICAMENT

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

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

LIVRAISON DE REPAS ET DES COURSES MÉNAGÈRES

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :

- soit nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties et de franchises, à concurrence d'une livraison par semaine ;
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de 4 livraisons par sinistre.

AIDE MÉNAGÈRE

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

GARDE D'ENFANTS

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

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

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

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

Soutien pédagogique des enfants de moins de 10 ans

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 10 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum. Notre garantie s'applique dès le premier mois d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours pour les enfants du primaire et du secondaire (1er et 2e cycle).

GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

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

ASSISTANCE RÉSIDENCE PRINCIPALE

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

Cette prestation n'est due qu'en France métropolitaine.

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX ASSISTANCES AUX PERSONNES ?

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

- les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées à la date de début de voyage,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les quatre mois précédant la demande d'assistance,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32ème semaine de grossesse,
- les états résultant de l'absorption d'alcool, de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement,
- les conséquences des tentatives de suicide.
- Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :
- les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise d'effet de la garantie, à moins d'une complication avérée et imprévisible,
- les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication avérée et imprévisible,
- les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger,
- les frais de cure thermique et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation,
- les frais engagés sans notre accord préalable,
- les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales.

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

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

Par téléphone

De France : 01 55 98 57 11

De l'étranger : +33 (0)1 55 98 57 11

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

Par Fax

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

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

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

E-mail : medical@mutuaide.fr

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

Pour toute demande de remboursement, vous devez :

Envoyer votre demande de remboursement vous devez adresser les justificatifs relatifs à votre demande à MUTUAIDE ASSISTANCE - Gestion des sinistres « assistance » - 8-14 avenue des Frères Lumières - 94368 BRY SUR MARNE CEDEX

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

INTERRUPTION DE SÉJOUR ET D'ACTIVITÉS

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance et/ou d'hospitalisation sur place, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou des personnes inscrites sur le même dossier au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.

Toute prestation partiellement consommée sera remboursée prorata temporis.

L'agence de voyage devra fournir le détail des prestations non utilisées par jour de voyage non consommé. En cas d'impossibilité de détailler les prestations non utilisées, notre remboursement sera calculé au prorata temporis à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.

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

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

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

INTERRUPTION D'ACTIVITÉS

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;
- une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours ;
- des épidémies.

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration dont vous trouverez l'adresse à la fin du livret. Dans tous les cas, les factures détaillées de l'agence de voyage faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandées.

Des renseignements médicaux pourront être demandés par notre médecin conseil pour l'instruction du dossier.

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

VOYAGE DE COMPENSATION

(Non cumulable avec les frais d'interruption de séjour et d'activités)

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons les mêmes événements qu'à l'article INTERRUPTION DE SEJOUR ET D'ACTIVITES. Vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou au titre de transport initial, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties.

Ce montant est versé sous forme d'avoir à l'agence de voyage.

Cette garantie ne peut se cumuler avec l'indemnisation des frais d'interruption de séjour et d'activités.

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

RESPONSABILITÉ CIVILE «VIE PRIVÉE»

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous garantissons les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que vous pourrez encourir au titre, d'une part, des dommages corporels et/ou matériels et, d'autre part, des dommages immatériels qui vous sont consécutifs, causés accidentellement à toute personne autre qu'à vous-même ou un membre de votre famille, par votre fait ou celui de personnes, choses ou animaux dont vous avez la garde, ceci à concurrence du montant et déduction d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES », notre garantie ne s'applique pas :

- aux dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement,
- aux dommages résultant de l'usage de véhicules terrestres à moteur, de bateaux à voile et à moteur, et appareils de la navigation aérienne,
- aux dommages résultant de toute activité professionnelle,
- aux conséquences de tous sinistres matériels et/ou corporels vous atteignant personnellement ainsi que les membres de votre famille ou de toute autre personne ayant la qualité d'adhérent au titre du présent contrat,
- aux dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence directe de dommages accidentels, matériels et/ou corporels garantis,
- aux dommages résultant de la pratique de sports aériens ou de la chasse,
- aux dommages causés par des immeubles ou partie d'immeubles dont l'adhérent est propriétaire, locataire ou occupant ;
- aux dommages consécutifs aux incendies, dégâts des eaux et explosions.

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans notre accord préalable et écrit.

Toutefois, la simple reconnaissance de la matérialité de certains 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 devoir moral d'accomplir.

Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure de tout événement susceptible d'engager votre responsabilité civile.

Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous encourez la déchéance de votre garantie.

PROCÉDURE

En cas d'action judiciaire 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 simple fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut en aucun cas être interprété en soi comme une reconnaissance de garantie et n'implique nullement que nous acceptons de prendre en charge les conséquences dommageables d'événements qui ne seraient pas expressément garantis par le présent contrat.

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 provision 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 pendant devant une juridiction pénale 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 aura résulté pour nous.

FRAIS DE PROCÈS

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

Vous devez effectuer la déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration.

FRAIS D'ANNULATION « TOUT SAUF »

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'agence de voyages, déduction faite d'une franchise ou non, conformément au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions particulières de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de visa, de la prime d'assurance et des taxes d'aéroport), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

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

MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS

(Y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à l'adhésion

au présent contrat dès lors que l'état de santé de l'adhérent est consolidé à la date d'achat de l'assurance).

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

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

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

COMPLICATIONS DUES À L'ÉTAT DE GROSSESSE

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

Ou

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

B / La garantie vous est également acquise, dans tous les autres cas d'annulation, si le départ ou l'exercice des activités prévues pendant le séjour, sont empêchés par un événement aléatoire, pouvant être justifiés.

Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou de la part d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de l'adhésion et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

QUELLE EST LA LIMITE DE GARANTIE ?

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

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

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

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- de maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du présent contrat d'assurance,
- de toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Étrangères Français,
- de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la Loi 92-645 du 13 juillet 1992,
- de la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- de tout événement non médical survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- des complications de grossesse au-delà du 6^e mois.

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

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

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

2/ Vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration : bynativ.assurinco.com, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

Vous devrez transmettre à Assurinco, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin, sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil d'Assurinco.

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil d'Assurinco.

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

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- la facture acquittée des frais d'annulation que vous êtes tenu de verser à l'agence de voyage ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- 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

DÉPART MANQUÉ

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

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

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 2 heures minimum pour vous rendre au lieu de rendez-vous.

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

DÉPART IMPOSSIBLE

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

La présente garantie a pour objet de vous indemniser selon le tableau de garanties, en cas de report de votre séjour par l'**agence de voyage** et/ou la compagnie aérienne, suite à un événement climatique ou naturel d'intensité anormale, une épidémie ou une pollution, non connu au moment de la souscription, imprévisible, irrésistible et indépendant de votre volonté, de celle de l'**agence de voyage** et/ou de la compagnie aérienne et mettant en jeu la sécurité directe ou non des voyageurs et remettant en cause le déroulement normal du voyage initialement prévu.

Avant votre départ (à l'aller)

Suite au report de votre séjour par l'**agence de voyage** et/ou la compagnie aérienne :

- remboursement sur justificatifs des frais de retour à votre **domicile** non modifiables et non remboursables si vous êtes sur place lors de l'annonce de l'annulation du séjour à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties.

En cas de voyage reporté par vous-même auprès de l'**agence de voyage** à une nouvelle date :

- frais de report avec une indemnisation à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties. Ces frais de report sont versés dans la limite d'une fois par personne et par an, à titre d'indemnité suite au report du premier voyage.

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

Cette garantie n'est pas cumulable avec les autres garanties relatives qui concernent le voyage annulé.

Le voyage reporté fera l'objet d'une nouvelle souscription à l'assurance.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie en nous précisant votre numéro de contrat. **Pour cela, vous devez déclarer le sinistre sur le site internet de déclaration.**

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse à la fin du livret, en nous adressant tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien-fondé et le montant de la réclamation.

En cas d'annulation

- les originaux des factures de frais de retour à **domicile**.

En cas de report

- le bulletin d'inscription initiale au voyage,

- la preuve de l'annulation et du report,

- le protocole de report signé.

RETARD D'AVION

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

QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?

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

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

TABLEAU DES RETARDS ET DES MONTANTS DE REMBOURSEMENT EN CAS DE RETARD SUBI SUR LE VOL ALLER

Retard de plus de 4 heures	130 € maximum par personne
----------------------------	----------------------------

EN CAS DE RETARD SUBI SUR LE VOL RETOUR

Retard de plus de 4 heures	130 € maximum par personne
----------------------------	----------------------------

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

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE ?

La garantie **retard d'avion** est acquise aux conditions suivantes :

- Vous devez avoir effectué le **vol garanti**.

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Vous devez effectuer votre déclaration de **sinistre sur le site internet dont vous trouverez l'adresse à la fin du livret**.

Pour que la garantie **retard d'avion** s'applique, vous devez préalablement faire compléter par la compagnie aérienne qui a effectué le vol ou à défaut les autorités de l'aéroport, **la déclaration de sinistre annexée à la présente notice d'assurance** (papier ou électronique) qui vous a été remise lors de l'adhésion.

En outre, vous ferez apposer sur ladite déclaration le tampon de la compagnie ou des autorités susvisées.

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

Dès votre retour de voyage et au plus tard dans le mois qui suit, **vous devrez déclarer votre sinistre sur le site internet de déclaration dont vous trouverez l'adresse à la fin du livret**.

IMPORTANT :

Faute par vous, de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du **retard d'avion** et vous ne pourrez donc pas être indemnisé. Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, serez déchu de tout droit à indemnisation.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

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

BAGAGES

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

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

ACHATS D'EFFETS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ

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

FRAIS DE RÉFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS

Vos frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire, volés au cours de votre voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, et à la condition que vous ayez déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ayez fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties. En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.).

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

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. SEUL LE VOL PAR EFFRACTION EST COUVERT.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

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 EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

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

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

En cas de vol, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur à neuf de remplacement par des objets équivalents et de même nature. Si vous n'avez aucun justificatif d'achat à présenter, un montant forfaitaire de 500 € par personne vous sera octroyé.

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

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 ?

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

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

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;

- le constat de perte ou de destruction auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

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

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens. Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

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

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

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

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

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

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

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



Une nouvelle idée de l'assurance voyage



UNE SOCIÉTÉ
DU GROUPE



Groupama



vous souhaitent un bon voyage

Les garanties d'assistance résultent du contrat N° 78931625, souscrit par bynativ, dont le siège social est à PARIS (75005) immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro Code Naf : 7911Z ; auprès de l'Assureur Allianz IARD, Immeuble Cœur Défense, 82 esplanade du Général de Gaulle, 92086 Paris La Défense
www.allianz.fr - contact@allianz.fr - Service des relations avec les consommateurs : Allianz - Relations Clients, Case Courrier S 1803 - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex – Courriel : mailto:clients@allianz.fr

Allianz IARD - Entreprise régie par le Code des Assurances

Société Anonyme au capital de 991.967.200 €

1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense cedex - 542 110 291 RCS Nanterre

par l'intermédiaire du Courtier ASSURINCO (marque commerciale du Cabinet Chaubet Courtage), immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro B385 154620, dont le siège social est à TOULOUSE 31, 122 bis quai de Tounis et immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 001 894.

Juillet 2018