

# Grand Angle



## CONTRAT ASSURANCE VOYAGE

- **CONTRAT N°4310 : ASSISTANCE RAPATRIEMENT**
- **CONTRAT N°4311 : ANNULATION & INTERRUPTION DE SEJOUR**
- **CONTRAT N°4312 : MULTIRISQUE**
- **CONTRAT N°4312 : MULTIRISQUE AVEC EXTENSION EPIDEMIE OU PANDEMIE**
- **CONTRAT N°4313 : MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CARTE BANCAIRE**

Mutuaide

Dispositions générales valables  
Pour toutes souscriptions à compter du 1er mars 2023

XPLORASSUR  
Bien plus que vous assister

## **MERCI DE CONTACTER**

**EN CAS DE SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SEJOUR**  
(En cas de rapatriement, interruption de séjour etc.)



### **Plateau d'assistance**

7 JOURS / 7 – 24 HEURES / 24

Depuis la France – Tél : 01 55 98 58 41

Depuis l'étranger – Tél : +33 1 55 98 58 41

### **MUTUAIDE ASSISTANCE**

126 rue de la Piazza

CS20010

93196 Noisy le Grand Cedex

---

### **EN CAS DE SINISTRE ASSURANCE**

(Annulation, bagages, interruption d'activités etc.)



### **XPLORASSUR**

8-10 rue du pont de Tounis

31 000 TOULOUSE

**MERCI DE DECLARER VOTRE SINISTRE SUR LE SITE INTERNET :**  
**[sinistre.assurinco.com](http://sinistre.assurinco.com)**

**Merci de rappeler le numéro de contrat souscrit**

## TABLEAU DES GARANTIES PAR FORMULES

GARANTIES	ASSISTANCE RAPATRIEMENT	ANNULATION, INTERRUPTION DE SEJOUR	MULTIRISQUE	MULTIRISQUE AVEC EXTENSION EPIDEMIE OU PANDEMIE	COMPLEMENTAIRE CARTE BANCAIRE
N° DE CONTRAT	4310	4311	4312	4312	4313
ANNULATION		✓	✓	✓	✓
ANNULATION EN CAS D'EPIDEMIE, PANDEMIE				✓	
BAGAGES			✓	✓	✓
DEPART MANQUE			✓	✓	✓
RETARD DE TRANSPORT			✓	✓	✓
INTERRUPTION D'ACTIVITES			✓	✓	✓
INTERRUPTION DE SEJOUR		✓	✓	✓	✓
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	✓		✓	✓	✓
ASSISTANCE RAPATRIEMENT EN CAS D'EPIDEMIE, PANDEMIE				✓	
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER			✓	✓	✓
INDIVIDUELLE ACCIDENT			✓	✓	✓
PACK TRANSPORT			✓	✓	✓

## PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION ET DEPART MANQUE	Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller)
AUTRES GARANTIES D'ASSURANCE ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).	Le jour du retour du voyage (lieu de dispersion du groupe).

# QUELQUES CONSEILS

## AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace économique européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.).
- Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez-les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages. En effet, certains pays (États-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

## SUR PLACE

- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros.
- Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

**ATTENTION Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.**

# DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

## 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance et d'assistance conclu entre MUTUAIDE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les obligations réciproques de MUTUAIDE ASSISTANCE et des Assurés définis ci-dessous. Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

## 2. DEFINITIONS

### Nous, l'Assureur

L'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée l'Assureur est GROUPAMA D'OC - 14 rue de Vidailhan - CS 93105 – 31131 BALMA Cedex, Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'Oc – 391 851 557 RCS Toulouse. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex.

### Accident corporel grave

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

### Annulation

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie et qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».

### Attentat

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

### Assuré

Personne physique dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, dans la principauté de Monaco ou en DOM-ROM COM et collectivités sui generis et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe occidentale ou dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis.

### Ayant droit

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

### Bagages

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

### Blessure

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente

## **Catastrophe naturelle**

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

## **Définition de l'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.

## **Déplacement garanti**

Séjour pour lequel vous êtes assuré et avez acquitté la prime correspondante, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

## **Domicile**

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, est considéré comme domicile de l'Assuré en Europe occidentale, les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Suisse. On entend par domicile le lieu de résidence principal et habituel. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger et Individuelle accident, le domicile doit être situé en France Métropolitaine ou Département D'Outre-Mer et avoir adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

## **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis**

Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

## **Durée des garanties**

La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.

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

## **Effets de première nécessité**

Effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

## **Epidémie**

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

## **Espace Economique Européen (E.E.E)**

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce ; Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

## **Etranger**

Tour pays en dehors de votre pays de domicile.

## **Europe**

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

## **Europe Occidentale**

On entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

## **Événements garantis en assistance**

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

## **Événements garantis en assurance**

Selon les produits souscrits :

- Annulation
- Bagages
- Départ manqué
- Retard de transport
- Interruption de séjour ou d'activités

## **Exécution des prestations**

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

## **Franchise**

Part du sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

## **France Métropolitaine**

On entend France, Corse, Principauté de Monaco.

## **Long-courrier :**

Par « Long-courrier », on entend les voyages à destination des pays non listés dans la définition « Moyen-Courrier ».

## **Maladie**

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

## **Maladie grave**

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

## **Maximum par événement**

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

## **Membres de la famille**

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

## **Moyen-courrier**

Sont considérés comme des destinations « Moyen-Courrier » les pays suivants : Albanie, Algérie, Andorre, Allemagne, Autriche, Belgique, Belarus, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Cap Vert, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne + Îles, Égypte, Estonie, Finlande, France, Grèce + Îles, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie + Îles, Jordanie, Lettonie, Liban, Libye, Liechtenstein, Luxembourg, Lituanie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, République Slovaque, Roumanie, Royaume Uni, Russie, Sénégal, Slovaquie, Suède, Suisse, Syrie, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican et Yougoslavie.

## **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 précieux**

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

## **Pandémie**

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

## **Pays méditerranéens**

Bosnie Herzégovine, Monténégro, Albanie, Turquie, Syrie, Liban, Israël, Palestine, Egypte, Lybie, Tunisie, Algérie, Maroc.

## **Quarantaine**

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

## **Sinistre**

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

## **Souscripteur**

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

## **Usure**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.

## **Vétusté**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre.

## **Vol « régulier »**

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'«Official Airlines Guide».

## **Vol charter**

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

## **Territorialité**

Monde entier.

### 3. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT

**EXCLUSIONS : POUR LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE** de manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

### 4. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

#### A/ VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat.

Vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 77 45 63 (ou le 33 1 41 77 45 63),
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc.) appuyant toute demande d'assistance.

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou une hospitalisation de jour ou une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

En tout état de cause, notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ ou internationale.

#### B/ VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre pour la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS », et dans les 5 jours pour tous les autres cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez avertir l'organisateur de votre voyage et ouvrir un dossier sinistre sur le site internet (Cf page 2).

#### Attention :

**Si vous informez tardivement l'organisateur de votre voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence.**

## 5. FAUSSES DECLARATIONS

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

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

## 6. DECHEANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DECLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance et/ou des prestations d'assistance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance et aux prestations d'assistance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

## 7. QUE DEVEZ VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez soit à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre(vos) titre(s) de transport.

# TABLEAUX DES MONTANTS DE GARANTIES

## CONTRAT ASSISTANCE RAPATRIEMENT N°4310

GARANTIES	MONTANT MAXIMUM TTC	FRANCHISE
<b>ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>		
Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels	Aucune
Rapatriement des personnes accompagnantes	Billet de retour*	Aucune
Rapatriement des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport A/R* ou hôtesse	Aucune
Visite d'un proche	Titre de transport A/R* + Frais d'hôtel : 100 € / nuit - maximum 10 nuits	Aucune
Prolongation de séjour	Frais d'hôtel : 100 € / nuit - maximum 10 nuits	Aucune
Poursuite de séjour dans le cadre d'un circuit	500 €	Aucune

<b>Remboursement des frais médicaux et Avance des frais d'hospitalisation Hors du pays de résidence</b>	<b>Europe, pays méditerranéens :</b> 80 000 € / personne <b>Reste du monde :</b> 150 000 € / personne	50 € / personne
<b>Urgence soins dentaires</b>	250 €	Aucune
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>		
<b>Rapatriement du corps</b>	Frais réels	Aucune
<b>Frais de cercueil ou d'urne</b>	2 300 €	Aucune
<b>Rapatriement d'un accompagnant assuré</b>	Billet de retour*	Aucune
<b>Formalités décès</b>	Titre de transport A/R* + Frais d'hôtel : 80 € / nuit - maximum 2 nuits	Aucune
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>		
<b>Informations voyage (avant et pendant le séjour)</b>		
<b>Retour anticipé</b>	Billet de retour*	Aucune
<b>Frais de recherche et de secours en mer et en montagne</b>	15 245 €	Aucune
<b>Assistance juridique (Hors pays de résidence) :</b>		
● <b>Avance de la caution pénale</b>	15 000 €	Aucune
● <b>Paiement des honoraires d'avocat</b>	13 000 €	Aucune
<b>Assistance vol, perte ou destruction des papiers :</b>		
● <b>Informations sur les démarches</b>	Organisation	Aucune
● <b>Assistance en cas de vol ou perte de vos titres de transport</b>	Organisation	Aucune
● <b>Avance de fond (Hors pays de résidence)</b>	1 500 €	Aucune
<b>Envoi de médicaments (Hors pays de résidence)</b>	Frais d'envoi	Aucune
<b>Transmission de messages urgents (Hors pays de résidence)</b>	Frais d'envoi	Aucune

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

## CONTRAT ANNULATION, INTERRUPTION DE SEJOUR N°4311

GARANTIES	MONTANT MAXIMUM TTC	FRANCHISE
<b>ANNULATION</b>		
<b>Maladie grave, accident corporel grave, ou décès</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Aucune
<b>Annulation pour causes dénommées</b>		Aucune SAUF pour les garanties suivantes, la franchise est de 25 % du montant des frais d'annulation : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Perte ou vol des papiers J-48</li> <li>● Suppression et modification des congés payés</li> <li>● Attentats, émeutes</li> <li>● Catastrophes naturelles</li> </ul>
<b>Annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes (max 4 personnes)</b>		Franchise selon le motif
<b>Remplacement d'un assuré pour un motif garanti</b>		Franchise selon le motif
<b>Annulation toutes causes justifiées</b>		25% du montant des frais d'annulation
<b>INTERRUPTION DE SEJOUR</b>		
<b>Interruption de séjour</b>	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis (transport non compris) 8 000 € / personne 40 000 € / événement	Aucune

## CONTRAT MULTIRISQUE N°4312

GARANTIES	MONTANT MAXIMUM TTC	FRANCHISE
<b>ANNULATION</b>		
<b>Maladie grave, accident corporel grave, ou décès</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Aucune
<b>Annulation pour causes dénommées</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Aucune SAUF pour les garanties suivantes, la franchise est de 25 % du montant des frais d'annulation : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Perte ou vol des papiers J-48</li> <li>● Suppression et modification des congés payés</li> <li>● Attentats, émeutes</li> <li>● Catastrophes naturelles</li> </ul>
<b>Annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes (max 4 personnes)</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Franchise selon le motif
<b>Remplacement d'un assuré pour un motif garanti</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Franchise selon le motif
<b>Annulation toutes causes justifiées</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	25% du montant des frais d'annulation
<b>DEPART MANQUE</b>		
<b>Pour un motif garanti ou pré-acheminement Remboursement d'un billet pour rejoindre la destination</b>	Forfait : 50% du forfait Vol sec : 80% du billet Aller/Retour	Aucune
<b>RETARD DE TRANSPORT (AVION, TRAIN OU BATEAU)</b>		
<b>A partir de 4 heures de retard</b>	Remboursement des jours manqués au prorata temporis Maximum 150 € / personne / jour manqué Maximum 300 € / personne	Seuil d'intervention : 4h
<b>Frais d'acheminement consécutif à un retard</b>	200 € / personne 2 000 € / événement	Seuil d'intervention : 4h

<b>Si retard du trajet retour</b>	100 € / personne	Seuil d'intervention : 4h
<b>Si retard sur le trajet retour entraînant une absence non prévue sur le lieu de travail de l'assuré</b>	Forfaitaire : 150 € / personne / jours d'absence Maximum 300 € / personne Non cumulable avec les conditions ci-dessus pour une indemnisation à l'arrivée	Seuil d'intervention : 4h
<b>BAGAGES</b>		
<b>Vol, perte ou destruction</b>	3 000 €	50 € / dossier
<b>Vol, perte ou destruction du matériel sportif, de loisirs et professionnel</b>	3 000 €	10 % du montant des dommages – minimum 50 €
<b>Frais de reconstitution des documents d'identité</b>	155 €	Aucune
<b>Frais d'acheminement suite retard de livraison</b>	200 € / personne 2 000 € / événement	Aucune
<b>Retard de livraison - Biens de 1ere nécessité</b>	300 € / personne 3 000 € / événement	Seuil d'intervention : 24 h
<b>INTERRUPTION D'ACTIVITES OU DE SEJOUR</b>		
<b>Interruption de séjour</b>	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis (transport non compris) 8 000 € / personne 40 000 € / événement	Aucune
<b>Interruption d'activités</b>	Au prorata temporis 100 € / jour / personne	Aucune
<b>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER</b>		
<b>Dommages corporels, matériels et immatériels</b>	4 500 000 € / sinistre	
● <b>Dont dommages matériels et immatériels consécutifs</b>	750 000 € / sinistre	150 € pour les dommages matériels et immatériels Néant pour le corporel
● <b>Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident</b>		
<b>Action amiable ou judiciaire en cas de litige</b>	Dans la limite de 41 006 €	
● <b>Dont budget amiable</b>	1047 €	296 € en cas d'action amiable

● <b>Dont budget judiciaire</b>	Par litige : ● Expertise judiciaire : 3162€ ● Avoués, huissier de justice, frais et honoraires : dans la limite des textes régissant la profession ● Frais d'avocat : sans justificatif ● Honoraires d'avocat : dans la limite du barème joint avec les dispositions générales	1195 € en cas d'action judiciaire
<b>Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur</b>	297 €	
<b>INDIVIDUELLE ACCIDENT</b>		
« Invalidité permanente »**	10 000 €/ assuré	Seuil d'intervention : 10%
« Décès »**	10 000 €/ assuré	Sans objet
<b>Maximum par évènement</b>	50 000 €	
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>		
<b>ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>		
<b>Rapatriement ou transport sanitaire</b>	Frais réels	Aucune
<b>Rapatriement des personnes accompagnantes</b>	Billet de retour*	Aucune
<b>Rapatriement des enfants de moins de 18 ans</b>	Titre de transport A/R* ou hôtesse	Aucune
<b>Visite d'un proche</b>	Titre de transport A/R*+ Frais d'hôtel : 100 € / nuit - maximum 10 nuits	Aucune
<b>Prolongation de séjour</b>	Frais d'hôtel : 100 € / nuit - maximum 10 nuits	Aucune
<b>Poursuite de séjour dans le cadre d'un circuit</b>	500 €	Aucune
<b>Remboursement des frais médicaux et Avance des frais d'hospitalisation Hors du pays de résidence</b>	<b>Europe, pays méditerranéens :</b> 80 000 € / personne <b>Reste du monde :</b> 150 000 € / personne	50 € / personne
<b>Urgence soins dentaires</b>	250 €	Aucune

<b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>		
<b>Rapatriement du corps</b>	Frais réels	Aucune
<b>Frais de cercueil et d'urne</b>	2300 €	Aucune
<b>Rapatriement d'un accompagnant assuré</b>	Billet de retour*	Aucune
<b>Formalités décès</b>	Titre de transport A/R*+ Frais d'hôtel : 80 € / nuit - maximum 2 nuits	Aucune
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>		
<b>Informations voyage (avant et pendant le séjour)</b>		
<b>Retour anticipé</b>	Billet de retour*	Aucune
<b>Frais de recherche et de secours en mer et en montagne</b>	15 245 €	Aucune
<b>Assistance juridique (Hors pays de résidence) :</b>		
● <b>Avance de la caution pénale</b>	15 000 €	Aucune
● <b>Paiement des honoraires d'avocat</b>	13 000 €	Aucune
<b>Assistance vol, perte ou destruction des papiers :</b>		
● <b>Informations sur les démarches</b>	Organisation	Aucune
● <b>Assistance en cas de vol ou perte de vos titres de transport</b>	Organisation	Aucune
● <b>Avance de fond (Hors pays de résidence)</b>	1 500 €	Aucune
<b>Envoi de médicaments (Hors pays de résidence)</b>	Frais d'envoi	Aucune
<b>Transmission de messages urgents (Hors pays de résidence)</b>	Frais d'envoi	Aucune

<b>OPTION : PACK TRANSPORT</b>		
<b>GARANTIE DES PRIX</b>		
<b>Surcharge carburant</b>	Moyen-courrier : 150 € / personne 750 € / dossier  Long-courrier : 300 € / personne 900 € / dossier	Seuil d'intervention : Moyen-courrier : 25 € / personne Long-courrier : 50 € / personne
<b>Augmentation des taxes d'aéroport</b>		
<b>Variation du cours des devises</b>		
<b>DEPART IMPOSSIBLE</b>		
<b>Frais de transports (Trajet aéroport/Domicile)</b>	50 € / personne maximum 150 € / dossier	Aucune
<b>Frais consécutif au report du voyage</b>	10 % du prix du voyage initial – maximum 230 € / personne 1 000 € / dossier	Aucune
<b>RETOUR IMPOSSIBLE</b>	10 % du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire – minimum 50 € / nuit et maximum 5 nuits	1 nuit

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

\*\*Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de **50 000 €**, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants de Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 50 000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

## CONTRAT MULTIRISQUE AVEC EXTENSION ÉPIDÉMIE OU PANDEMIC N°4312

GARANTIES	MONTANT MAXIMUM TTC	FRANCHISE
<b>ANNULATION</b>		
<b>Maladie grave, accident corporel grave, ou décès</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Aucune
<b>Annulation pour causes dénommées</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Aucune SAUF pour les garanties suivantes, la franchise est de 25 % du montant des frais d'annulation : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Perte ou vol des papiers J-48</li> <li>● Suppression et modification des congés payés</li> <li>● Attentats, émeutes</li> <li>● Catastrophes naturelles</li> </ul>
<b>Annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes (max 4 personnes)</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Franchise selon le motif
<b>Remplacement d'un assuré pour un motif garanti</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Franchise selon le motif
<b>Annulation toutes causes justifiées</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	25% du montant des frais d'annulation
<b>ANNULATION EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDEMIC</b>		
<b>Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	10 % du montant des frais d'annulation
<b>Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température</b>		
<b>Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19</b>		
<b>DEPART MANQUE</b>		
<b>Pour un motif garanti ou pré-acheminement Remboursement d'un billet pour rejoindre la destination</b>	Forfait : 50% du forfait Vol sec : 80% du billet Aller/Retour	Aucune
<b>RETARD DE TRANSPORT (AVION, TRAIN OU BATEAU)</b>		
<b>A partir de 4 heures de retard</b>	Remboursement des jours manqués au prorata temporis Maximum 150 € / personne / jour manqué Maximum 300 € / personne	Seuil d'intervention : 4h
<b>Frais d'acheminement consécutif à un retard</b>	200 € / personne 2 000 € / événement	Seuil d'intervention : 4h

<b>Si retard du trajet retour</b>	100 € / personne	Seuil d'intervention : 4h
<b>Si retard sur le trajet retour entraînant une absence non prévue sur le lieu de travail de l'assuré</b>	Forfaitaire : 150 € / personne / jours d'absence Maximum 300 € / personne Non cumulable avec les conditions ci-dessus pour une indemnisation à l'arrivée	Seuil d'intervention : 4h
<b>BAGAGES</b>		
<b>Vol, perte ou destruction</b>	3 000 €	50 € / dossier
<b>Vol, perte ou destruction du matériel sportif, de loisirs et professionnel</b>	3 000 €	10 % du montant des dommages – minimum 50 €
<b>Frais de reconstitution des documents d'identité</b>	155 €	Aucune
<b>Frais d'acheminement suite retard de livraison</b>	200 € / personne 2 000 € / événement	Aucune
<b>Retard de livraison - Biens de 1ere nécessité</b>	300 € / personne 3 000 € / événement	Seuil d'intervention : 24 h
<b>INTERRUPTION D'ACTIVITES OU DE SEJOUR</b>		
<b>Interruption de séjour</b>	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis (transport non compris) 8 000 € / personne 40 000 € / événement	Aucune
<b>Interruption d'activités</b>	Au prorata temporis 100 € / jour / personne	Aucune
<b>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER</b>		
<b>Domages corporels, matériels et immatériels</b>	4 500 000 € / sinistre	
● <b>Dont dommages matériels et immatériels consécutifs</b>	750 000 € / sinistre	150 € pour les dommages matériels et immatériels Néant pour le corporel
● <b>Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident</b>		
<b>Action amiable ou judiciaire en cas de litige</b>	Dans la limite de 41 006 €	
● <b>Dont budget amiable</b>	1047 €	296 € en cas d'action amiable

● <b>Dont budget judiciaire</b>	Par litige : ● Expertise judiciaire : 3162€ ● Avoués, huissier de justice, frais et honoraires : dans la limite des textes régissant la profession ● Frais d'avocat : sans justificatif ● Honoraires d'avocat : dans la limite du barème joint avec les dispositions générales	1195 € en cas d'action judiciaire
<b>Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur</b>	297 €	
<b>INDIVIDUELLE ACCIDENT</b>		
« Invalidité permanente »**	10 000 €/ assuré	Seuil d'intervention : 10%
« Décès »**	10 000 €/ assuré	Sans objet
<b>Maximum par évènement</b>	50 000 €	
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>		
<b>ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>		
<b>Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas d'épidémie ou pandémie)</b>	Frais réels	Aucune
<b>Rapatriement des personnes accompagnantes</b>	Billet de retour*	Aucune
<b>Rapatriement des enfants de moins de 18 ans</b>	Titre de transport A/R* ou hôtesse	Aucune
<b>Visite d'un proche</b>	Titre de transport A/R*+ Frais d'hôtel : 100 € / nuit - maximum 10 nuits	Aucune
<b>Prolongation de séjour</b>	Frais d'hôtel : 100 € / nuit - maximum 10 nuits	Aucune
<b>Poursuite de séjour dans le cadre d'un circuit</b>	500 €	Aucune
<b>Remboursement des frais médicaux et Avance des frais d'hospitalisation Hors du pays de résidence (y compris en cas d'épidémie ou pandémie)</b>	<b>Europe, pays méditerranéens :</b> 80 000 € / personne <b>Reste du monde :</b> 150 000 € / personne	50 € / personne
<b>Urgence soins dentaires</b>	250 €	Aucune

<b>ASSISTANCE EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE</b>		
<b>Téléconsultation avant départ</b>	1 appel	Aucune
<b>Frais hôteliers suite à mise en quarantaine</b>	150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	Aucune
<b>Soutien psychologique suite à mise en quarantaine</b>	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
<b>Retour impossible</b>	Max 1000 € / personne et Max 50 000 € / groupe + Frais hôteliers : 150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	Aucune
<b>Prise en charge d'un forfait téléphonique local</b>	Jusqu'à 80 €	Aucune
<b>Valise de secours</b>	Max 100 € / personne et Max 350 € / famille	Aucune
<b>ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE</b>		
<b>Aide-ménagère</b>	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune
<b>Livraison de courses ménagères</b>	15 jours maximum et 1 livraison / semaine	Aucune
<b>Soutien psychologique suite à rapatriement</b>	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>		
<b>Rapatriement du corps</b>	Frais réels	Aucune
<b>Frais de cercueil et d'urne</b>	2300 €	Aucune
<b>Rapatriement d'un accompagnant assuré</b>	Billet de retour*	Aucune
<b>Formalités décès</b>	Titre de transport A/R*+ Frais d'hôtel : 80 € / nuit - maximum 2 nuits	Aucune
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>		
<b>Informations voyage (avant et pendant le séjour)</b>		
<b>Retour anticipé</b>	Billet de retour*	Aucune
<b>Frais de recherche et de secours en mer et en montagne</b>	15 245 €	Aucune
<b>Assistance juridique (Hors pays de résidence) :</b>		
● <b>Avance de la caution pénale</b>	15 000 €	Aucune
● <b>Paiement des honoraires d'avocat</b>	13 000 €	Aucune

<b>Assistance vol, perte ou destruction des papiers :</b>		
● Informations sur les démarches	Organisation	Aucune
● Assistance en cas de vol ou perte de vos titres de transport	Organisation	Aucune
● Avance de fond (Hors pays de résidence)	1 500 €	Aucune
Envoi de médicaments (Hors pays de résidence)	Frais d'envoi	Aucune
Transmission de messages urgents (Hors pays de résidence)	Frais d'envoi	Aucune
<b>OPTION : PACK TRANSPORT</b>		
<b>GARANTIE DES PRIX</b>		
Surcharge carburant	Moyen-courrier : 150 € / personne 750 € / dossier  Long-courrier : 300 € / personne 900 € / dossier	Seuil d'intervention : Moyen-courrier : 25 € / personne Long-courrier : 50 € / personne
Augmentation des taxes d'aéroport		
Variation du cours des devises		
<b>DEPART IMPOSSIBLE</b>		
Frais de transports (Trajet aéroport/Domicile)	50 € / personne maximum 150 € / dossier	Aucune
Frais consécutif au report du voyage	10 % du prix du voyage initial – maximum 230 € / personne 1 000 € / dossier	Aucune
<b>RETOUR IMPOSSIBLE</b>	10 % du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire – minimum 50 € / nuit et maximum 5 nuits	1 nuit

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

\*\*Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de **50 000 €**, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants de Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 50 000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

## CONTRAT MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CARTE BANCAIRE N°4313

GARANTIES	MONTANT MAXIMUM TTC	FRANCHISE
<b>ANNULATION</b>		
<b>Maladie grave, accident corporel grave, ou décès</b>		Aucune
<b>Annulation pour causes dénommées</b>	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Aucune SAUF pour les garanties suivantes, la franchise est de 25 % du montant des frais d'annulation : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Perte ou vol des papiers J-48</li> <li>● Suppression et modification des congés payés</li> <li>● Attentats, émeutes</li> <li>● Catastrophes naturelles</li> </ul>
<b>Annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes (max 4 personnes)</b>		Franchise selon le motif
<b>Remplacement d'un assuré pour un motif garanti</b>		Franchise selon le motif
<b>Annulation toutes causes justifiées</b>		25% du montant des frais d'annulation
<b>DEPART MANQUE</b>		
<b>Pour un motif garanti ou pré-acheminement Remboursement d'un billet pour rejoindre la destination</b>	Forfait : 50% du forfait Vol sec : 80% du billet Aller/Retour	Aucune
<b>RETARD DE TRANSPORT (AVION, TRAIN OU BATEAU)</b>		
<b>A partir de 4 heures de retard</b>	Remboursement des jours manqués au prorata temporis Maximum 150 € / personne / jour manqué Maximum 300 € / personne	Seuil d'intervention : 4h
<b>Frais d'acheminement consécutif à un retard</b>	200 € / personne 2 000 € / événement	Seuil d'intervention : 4h
<b>Si retard du trajet retour</b>	100 € / personne	Seuil d'intervention : 4h
<b>Si retard sur le trajet retour entraînant une absence non prévue sur le lieu de travail de l'assuré</b>	Forfaitaire : 150 € / personne / jours d'absence Maximum 300 € / personne Non cumulable avec les conditions ci-dessus pour une indemnisation à l'arrivée	Seuil d'intervention : 4h

<b>BAGAGES</b>		
<b>Vol, perte ou destruction</b>	3 000 €	50 € / dossier
<b>Vol, perte ou destruction du matériel sportif, de loisirs et professionnel</b>	3 000 €	10 % du montant des dommages – minimum 50 €
<b>Frais de reconstitution des documents d'identité</b>	155 €	Aucune
<b>Frais d'acheminement suite retard de livraison</b>	200 € / personne 2 000 € / événement	Aucune
<b>Retard de livraison - Biens de 1ère nécessité</b>	300 € / personne 3 000 € / événement	Seuil d'intervention : 24 h
<b>INTERRUPTION D'ACTIVITES OU DE SEJOUR</b>		
<b>Interruption de séjour</b>	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis (transport non compris) 8 000 € / personne 40 000 € / événement	Aucune
<b>Interruption d'activités</b>	Au prorata temporis 100 € / jour / personne	Aucune
<b>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER</b>		
<b>Dommages corporels, matériels et immatériels</b>	4 500 000 € / sinistre	
● <b>Dont dommages matériels et immatériels consécutifs</b>	750 000 € / sinistre	150 € pour les dommages matériels et immatériels Néant pour le corporel
● <b>Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident</b>		
<b>Action amiable ou judiciaire en cas de litige</b>	Dans la limite de 41 006 €	
● <b>Dont budget amiable</b>	1047 €	296 € en cas d'action amiable
● <b>Dont budget judiciaire</b>	Par litige : ● Expertise judiciaire : 3162€ ● Avoués, huissier de justice, frais et honoraires : dans la limite des textes régissant la profession ● Frais d'avocat : sans justificatif ● Honoraires d'avocat : dans la limite du barème joint avec les dispositions générales	1195 € en cas d'action judiciaire
<b>Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur</b>	297 €	

<b>INDIVIDUELLE ACCIDENT</b>		
« Invalidité permanente »**	10 000 €/ assuré	Seuil d'intervention : 10%
« Décès »**	10 000 €/ assuré	Sans objet
Maximum par évènement	50 000 €	
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>		
<b>ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>		
Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels	Aucune
Rapatriement des personnes accompagnantes	Billet de retour*	Aucune
Rapatriement des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport A/R* ou hôtesse	Aucune
Visite d'un proche	Titre de transport A/R* + Frais d'hôtel : 100 €/ nuit - maximum 10 nuits	Aucune
Prolongation de séjour	Frais d'hôtel : 100 €/ nuit - maximum 10 nuits	Aucune
Poursuite de séjour dans le cadre d'un circuit	500 €	Aucune
Remboursement des frais médicaux et Avance des frais d'hospitalisation Hors du pays de résidence	<b>Europe, pays méditerranéens :</b> 80 000 € / personne <b>Reste du monde :</b> 150 000 € / personne	50 € / personne
Urgence soins dentaires	250 €	Aucune
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b>		
Rapatriement du corps	Frais réels	Aucune
Frais de cercueil et d'urne	2300 €	Aucune
Rapatriement d'un accompagnant assuré	Billet de retour*	Aucune
Formalités décès	Titre de transport A/R* + Frais d'hôtel : 80 €/ nuit - maximum 2 nuits	Aucune
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>		
Informations voyage (avant et pendant le séjour)		
Retour anticipé	Billet de retour*	Aucune
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	15 245 €	Aucune

<b>Assistance juridique (Hors pays de résidence) :</b>		
● Avance de la caution pénale	15 000 €	Aucune
● Paiement des honoraires d'avocat	13 000 €	Aucune
<b>Assistance vol, perte ou destruction des papiers :</b>		
● Informations sur les démarches	Organisation	Aucune
● Assistance en cas de vol ou perte de vos titres de transport	Organisation	Aucune
● Avance de fond (Hors pays de résidence)	1 500 €	Aucune
Envoi de médicaments (Hors pays de résidence)	Frais d'envoi	Aucune
Transmission de messages urgents (Hors pays de résidence)	Frais d'envoi	Aucune
<b>OPTION : PACK TRANSPORT</b>		
<b>GARANTIE DES PRIX</b>		
Surcharge carburant	Moyen-courrier : 150 € / personne 750 € / dossier Long-courrier : 300 € / personne 900 € / dossier	Seuil d'intervention : Moyen-courrier : 25 € / personne Long-courrier : 50 € / personne
Augmentation des taxes d'aéroport		
Variation du cours des devises		
<b>DEPART IMPOSSIBLE</b>		
Frais de transports (Trajet aéroport/Domicile)	50 € / personne maximum 150 € / dossier	Aucune
Frais consécutif au report du voyage	10 % du prix du voyage initial – maximum 230 € / personne 1 000 € / dossier	Aucune
<b>RETOUR IMPOSSIBLE</b>	10 % du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire – minimum 50 € / nuit et maximum 5 nuits	1 nuit

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

\*\*Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de **50 000 €**, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants de Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 50 000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

# CONDITION D'APPLICATION DU CONTRAT MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CARTE BANCAIRE N°4313

## CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

Notre garantie est acquise à condition que votre séjour (ou vol sec, ou hébergement sec) a été achetée avec une carte bancaire multiservices proposant les garanties Annulation et Assistance Rapatriement : Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Platinum, American Express à l'exclusion des autres types de cartes bancaires.

Seules les cartes bancaires délivrées par une banque française sont acceptées.

Notre prise en charge est effective uniquement après instruction de votre demande d'indemnisation par l'assureur de la carte bancaire et dans les limites prévues ci-après.

## PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

Tout paiement effectué avec la carte bancaire :

- par signature d'une facturette papier,
- ou par facturette TPE (terminal de paiement électronique),
- ou en communiquant le numéro de la carte, dûment enregistré par écrit ou en informatique (Internet ou autre forme de commerce électronique), dûment daté par le prestataire, la compagnie aérienne ou l'agence de voyages.

## MONTANT POUR LEQUEL NOUS INTERVENONS

Les garanties accordées au titre de l'adhésion au contrat interviennent en complément des garanties de même nature dont bénéficie l'Adhérent dans le cadre des assurances accordées par la carte bancaire. Cette intervention en complément s'effectue, dans les termes et aux conditions du contrat, selon les modalités suivantes :

- si les assurances accordées par la carte bancaire indemnisent le sinistre, nous remboursons :
  - le montant de la franchise éventuellement prévue par les assurances de la carte bancaire,

et,

- la part des dommages excédant le montant indemnisé par les assurances de la carte bancaire.
- si les assurances accordées par la carte bancaire n'indemnisent pas le sinistre : nous intervenons au premier euro, comme garantie à titre principal, après application de la franchise éventuellement prévue dans le tableau des montants de garanties.

## PIÈCES JUSTIFICATIVES DU SINISTRE

Nonobstant les pièces réclamées pour chaque type de sinistre, l'Adhérent devra, dans tous les cas, fournir les éléments suivants :

- le numéro et le type de la carte bancaire (VISA PREMIER, VISA GOLD MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS GOLD...);
- si le sinistre a été pris en charge par les assurances de la carte bancaire.

## ANNULATION

### 1. QUE GARANTISSONS NOUS ?

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente du voyage (à l'exclusion des frais de dossier et de la prime d'assurance), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

#### 1.1 ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

● **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie - Uniquement Formule Multirisque avec Extension épidémie ou pandémie)**, Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit sous réserve qu'elle figure sur la même facture du présent contrat,
- vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit et que son nom soit mentionné dès la souscription du contrat.

● **Annulation pour refus d'embarquement (Uniquement formule Multirisque avec Extension épidémie ou pandémie)**

Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.

(Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

● **Absence de vaccination contre le covid 19 (Uniquement formule Multirisque avec Extension épidémie ou pandémie)**

Lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :

- et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
- ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

● **Contre-indication médicale à pratiquer l'activité à thème du séjour**

sur justification médicale précisant l'inaptitude à la pratique de l'activité prévue.

● **Les complications de grossesse jusqu'à la 28ème semaine**

- 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 7 mois.

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

## 1.2 ANNULATION POUR CAUSES DENOMMEES

- **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.
- **Vol dans les locaux privés ou professionnels**, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.
- **Votre convocation en tant que témoin ou juré d'assise** pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.
- **Votre convocation d'une désignation d'expert nécessitant votre présence** pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.
- **Une contre-indication de vaccination**, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.
- **Dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour / votre point de départ.
- **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.
- **L'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, à un examen de rattrapage universitaire sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent Contrat.
- **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.
- **Annulation pour la séparation du couple** marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune...).
- **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, **à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.**

● **La suppression ou la modification de la date de vos congés payés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, **à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.** Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit de la part de l'employeur avant la souscription du Contrat. **Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.**

● **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) **indispensables au passage(s) des frontières prévues** au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée, dès la connaissance du vol, auprès des autorités de police les plus proches. **Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.**

● **Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger,** dans la ou les villes de destinations de votre voyage, La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Dans la ou les villes du séjour ou dans un rayon de 100 kilomètres.
- La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'événement.

**Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.**

● **Catastrophe naturelle survenant à l'étranger,** dans la ou les villes de destinations de votre voyage, La garantie vous est acquise en cas de catastrophe naturelle, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination de votre voyage,
- La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'événement et aucun événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les trente jours précédents la souscription du contrat, celui-ci devant survenir après la souscription du contrat.

**Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.**

### 1.3 ANNULATION POUR UN MOTIF GARANTI D'UNE OU PLUSIEURS PERSONNES

L'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 4 personnes) et assurées au titre du présent contrat. 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.

Dans tous les cas d'annulation de voyage, l'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique indiquée au Tableau de Garanties. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat. **Une franchise applicable selon le motif d'annulation indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.**

### 1.4 FRAIS DE MODIFICATION ET/OU REPORT

de séjour pour un motif garanti en annulation, si ces frais sont inférieurs à des frais d'annulation totale.

**Une Franchise, applicable selon le motif d'annulation indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.**

### 1.5 ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIEES

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, et déduction faite d'une franchise, pour **tout autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux,** empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

## 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'agence de voyage.

Les frais de dossier, de pourboire, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

## 3. DANS QUEL DELAIS DEVEZ VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

### Deux étapes

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

**Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.**

2/ D'autre part, vous devez déclarer votre sinistre à XPLOASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

## 4. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

### Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

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

**Vous devrez communiquer à XPLOASSUR, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser, à XPLOASSUR.**

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

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

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

## 5. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli de vaccination,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques sauf stipulation contraire dans la garantie,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- Tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage
- Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.
- L'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- D'un acte de négligence de votre part,
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

# DÉPART MANQUÉ

## 1. QUE GARANTISSONS NOUS ?

Si vous manquez votre avion au départ de votre voyage aller, suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté pouvant être justifié et pour un motif garanti, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 2 heures minimum avant l'heure limite d'enregistrement.

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

## 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques,
- Le remboursement des prestations autres qu'un titre de transport,
- Tout événement relevant de la responsabilité du transporteur (y compris grève du personnel),
- Tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat.

## 3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

1/ Contacter MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance de votre sinistre

2/ Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Il vous appartiendra de nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation, et notamment :

- le billet d'avion Aller «non-utilisé»,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

# RETARD DE TRANSPORT (AVION, TRAIN OU BATEAU)

## 1. QUE GARANTISSONS NOUS ?

Si vous avez subi un retard de plus de 4 heures (avion, train, bateau) par rapport à l'heure prévue dans votre contrat de vente, nous vous remboursons une somme forfaitaire, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

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

## 2. LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à condition d'avoir effectué le trajet garanti.

Cette garantie est valable lors des trajets aller et/ou retour des :

- vols, trains, bateau réguliers des compagnies dont les horaires sont publiés,
- vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller,
- vols charters retour : heure de la confirmation du vol communiquée par l'agence de voyage.

En cas de contestation, le "ABC WORLD AIRWAYS GUIDE" est considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et correspondances.

## 3. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

- ✓ Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR dès votre retour et au plus tard dans les 15 jours après votre retour. Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.
- ✓ Fournir à XPLORASSUR :
  - Les titres de transport et leur facture d'achat, le talon de la carte d'embarquement,
  - Une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si vous n'êtes pas en mesure de fournir le talon de votre carte d'embarquement ou la preuve de votre présence à bord.
  - Tout autre justificatif qui pourrait vous être demandé.

### IMPORTANT :

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

## 4. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

Il vous appartient de prouver que le retard de transport 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 de transport résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

# BAGAGES

## 1. 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,
- vol des documents d'identité

Dans le cas où vos passeports, carte d'identité (ou de séjour), carte grise ou permis de conduire vous auraient été volés, nous prenons en charge les frais de reconstitution de ces documents sur présentation des justificatifs.

Le matériel de sport (matériels, équipements et vêtements spécifiques exclusivement destinés à la pratique d'un sport) est également garanti.

### RETARD DE LIVRAISON DE VOS BAGAGES

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 effets de première 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 ».**

## 2. QUELLES SONT LES LIMITES DE LA GARANTIE ?

Pour les objets précieux, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder le montant indiqué au Tableau 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** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

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.

## 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- 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 constaté et verbalisé 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 tout 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 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.

#### 4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au Tableau de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

#### 5. COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

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

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

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

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

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

#### 6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

- La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :
- le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- le constat de perte ou de destruction établi 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.
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport,
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée,
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés,
- En cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

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

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

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

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

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

Vous devez en aviser XPLOASSUR, 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.

# INTERRUPTION DE SEJOUR ET D'ACTIVITES

## 1. QUE GARANTISSONS NOUS ?

### 1.1 INTERRUPTION D'ACTIVITES

Lorsque vous, ou un membre de votre famille assuré, êtes malade et que vous ne pouvez effectuer une prestation terrestre temporaire (excursions, visites, etc.) pour un motif suivant :

- le rapatriement médical, organisé par Mutuaide Assistance ou par une autre société d'assistance,
- ou une contre-indication médicale à la pratique de l'activité principale du séjour,

Nous intervenons dans la limite du montant fixé au Tableau de Garanties, dans la mesure où elles apparaissent sur votre facture de voyage initiale.

Cas particulier du ski à la montagne : constituent un seul et même forfait d'activité, les forfaits de remontées mécaniques, de cours de ski et de location de matériel réglés par vos soins durant votre séjour.

### 1.2 MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de forfait d'activités de sports ou de loisirs déjà réglé et non utilisés (**transport non compris**), due à compter du jour suivant l'arrêt total des activités garanties, calculée sur la base du prix total par personne du forfait d'activités, et ce **à concurrence du plafond figurant au Tableau des Montants de Garanties**.

Les frais de dossier, de pourboire, les remboursements ou compensations accordés par l'organisme, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

## 2.1 INTERRUPTION DE SEJOUR

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) 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 d'une personne vous accompagnant, 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 d'une personne vous accompagnant, 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, nous intervenons si un Attentat ou une Catastrophe naturelle survient à destination durant votre séjour dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature, et que de ce fait vous devez interrompre votre séjour.

## 2.2 MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour souscrit auprès d'un organisateur de voyage, déjà réglés et non utilisés (transport non compris), à compter du jour suivant l'événement entraînant votre retour anticipé dans les cas cités ci dessus. Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur du voyage.

## 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **Les demandes de remboursement de la billetterie de transport,**
- **Les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place),**
- **Les interruptions d'activités dont l'événement générateur était connu avant le départ du voyage.**

## 3. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

1/ Contacter MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance de votre sinistre

2/ Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, vous devrez vous fournir :

- Les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport,
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence,
- Tout autre document que nous jugeons nécessaire 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.**

# RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER

La garantie « Responsabilité civile vie privée » est limitée aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté à titre privé un voyage ou séjour auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage).

Ces garanties sont accordées dans les conditions et limites ci-après

## I. LE CONTRAT

### 1.1 LES INTERVENANTS AU CONTRAT

#### NOUS :

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit le contrat

**GROUPAMA D'OC**  
14 Rue Vidailhan - CS 93131  
31 131 BALMA

#### ASSURE :

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :

- de billets de transport
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour «tout compris», ...)
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

### 1.2 LES TERMES D'ASSURANCE

#### ACCIDENT :

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

#### AUTRUI :

Toute personne, physique ou morale, autre que l'assuré ou le souscripteur

#### AYANT DROIT :

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

#### DOMMAGE CORPOREL :

Toute atteinte corporelle (blessures, décès) subie par une personne

#### DOMMAGE IMMATERIEL :

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice.

#### DOMMAGE MATERIEL :

Toute détérioration ou disparition d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique ;

#### ETAT D'IMPREGNATION ALCOOLIQUE:

Taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux articles L 234-1 et R 234-1 du Code de route ou par les textes équivalents des législations à l'étranger.

## FRANCHISE :

La part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

## RESPONSABILITE CIVILE DELICTUELLE ET QUASI DELICTUELLE :

Obligation de prendre en charge les conséquences des dommages causés à autrui du fait de l'assuré ou du fait des personnes dont il est responsable ou du fait des choses dont il a la garde.

## SEUIL D'INTERVENTION :

Pour les garanties Défense Pénale et Recours suite à accident:

Montant des intérêts en jeu au-dessus duquel nous intervenons. En demande comme en défense, nous intervenons sur le plan amiable et/ou sur le plan judiciaire lorsque le montant en principal des intérêts en jeu est au moins égal au seuil d'intervention fixé au tableau des montants de garantie et franchise.

Ce seuil ne s'applique pas en matière de défense pénale.

## SINISTRE :

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties prévue au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement, constituent un seul sinistre.

Constitue un sinistre responsabilité, tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

**Cette définition ne concerne pas les garanties Défense pénale et recours suite à accident.**

## SUBROGATION :

Lorsque nous vous avons indemnisé, suite à un sinistre, nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages, pour obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées.

## TIERS :

Toute personne autre que l'assuré.

## 1.3 TERRITORIALITE

La garantie Responsabilité civile est étendue au monde entier pour des séjours d'une durée inférieure ou égale à 12 mois, sachant que la durée du séjour correspond à celle autorisée par la législation du pays concerné.

Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage, dans les limites de la garantie Responsabilité civile vie privée prévues par au contrat.

## 1.4 LIMITES DE GARANTIES

Les limites de vos garanties sont indiquées au tableau des montants de garantie et des franchises et dans votre bulletin d'adhésion.

## 1.5 EXCLUSIONS GENERALES DE VOTRE CONTRAT

Vous avez décidé de l'étendue de votre protection en choisissant les garanties qui correspondent le mieux à vos besoins.

**Toutefois, quelles que soient les garanties choisies, nous n'assurons jamais :**

- **Les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse** (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable) ;
- **Les conséquences de la guerre ;**
- **Les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériau contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;**

● **Les dommages ainsi que leur aggravation causés par :**

- des armes et ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
- tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages ou l'aggravation des dommages :
  - frappent directement une installation nucléaire,
  - engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'une installation nucléaire,
  - trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou services concernant une installation nucléaire, sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat,
  - toute source de rayonnements ionisants utilisée ou destinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire et dont l'assuré, ou toute personne dont il répond, à la propriété, la garde ou l'usage ou dont il peut être tenu pour responsable du fait de sa conception, de sa fabrication ou de son conditionnement, sauf s'ils résultent d'attentats ou actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat.

Toutefois, ce dernier alinéa ne s'applique pas aux dommages ou aggravation de dommages causés par des sources de rayonnements ionisants utilisées ou destinées à être utilisées en France, hors d'une installation nucléaire, à des fins industrielles ou commerciales, lorsque l'activité nucléaire :

met en œuvre des substances radioactives n'entraînant pas un régime d'autorisation dans le cadre de la nomenclature des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (article R 511-9 du Code de l'environnement),

ne relève pas non plus d'un régime d'autorisation au titre de la réglementation relative à la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (article R 1333-23 du Code de la santé publique) ;

● **Le paiement des amendes ;**

● **Les conséquences de la participation de l'assuré à un pari ;**

● **Le transport d'explosif.**

**A ces exclusions générales, s'ajoutent des exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties.**

## **II. VOS GARANTIES**

### **2.1 LES DOMMAGES QUE VOUS CAUSEZ AUX AUTRES : RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE**

Nous entendons par assuré :

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :

- de billets de transport,
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour «tout compris», ...),
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs.

Nous garantissons :

Les conséquences financières de la responsabilité civile délictuelle ou quasi-délictuelle que l'assuré peut encourir au cours de sa vie privée, en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à autrui et résultant :
  - ✓ d'un accident,
  - ✓ d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, d'un dégât des eaux, survenant en dehors des bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant ;

Les conséquences financières de la responsabilité civile de l'assuré :

- pour les dommages causés par ses enfants mineurs ou toute autre personne dont l'assuré serait reconnu civilement responsable :
  - ✓ qui conduisent à son insu, éventuellement sans permis, un véhicule terrestre à moteur dont l'assuré n'est pas propriétaire.

Cette garantie ne s'applique qu'à défaut d'intervention du contrat garantissant le véhicule ;

- qui conduisent un jouet autoporté dont la vitesse n'excède pas 6 kms/heure ;
  - ✓ pour les dommages causés par les enfants mineurs dont l'assuré a la garde à titre gratuit, étant précisé que **la responsabilité personnelle de ces mineurs n'est pas garantie** ;
  - ✓ pour tout vol commis au préjudice d'autrui par une personne dont l'assuré est responsable. Toutefois cette extension n'est acquise que si une plainte a été déposée ;
  - ✓ pour les dommages causés par les animaux domestiques lui appartenant.

**Nous ne garantissons pas**

**Outre les exclusions générales de votre contrat définies ci-dessus, les conséquences financières de la responsabilité de l'assuré résultant de :**

- La participation à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes (sauf cas de légitime défense),
- La pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais,
- La pratique d'un sport, lorsque la responsabilité de l'assuré est garantie par un contrat d'assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle,
- La rupture de barrages et de digues,
- La fabrication d'explosifs de toute nature,
- Soutien scolaire et baby-sitting exercés dans le cadre d'une association ou d'un organisme spécialisé,

**Les dommages causés par :**

- **Tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance**, sous réserve des dispositions "responsabilité civile à la suite d'une vente", "conduite à l'insu par un enfant mineur" et "conduite d'un jouet autoporté",
- **Tout appareil de navigation aérienne**,
  - ✓ **Tout voilier** (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) **ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'assuré a la propriété, la garde ou la conduite** ;
  - ✓ **Les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque** ;

**Les dommages subis par :**

- **Tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance**,
- **Tout appareil de navigation aérienne**,
- **Tout voilier (y compris les planches à voile et les embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'assuré a la propriété, la garde ou la conduite**,
- **Les biens, produits ou animaux vendus**,
- **Les jouets autoportés**,
- **Les dommages matériels et immatériels subis par l'assuré, ainsi que les dommages subis par les biens, objets ou animaux, dont l'assuré a la propriété, la garde ou l'usage**, sous réserve des dispositions "dommages subis par les biens meubles, à usage domestique, pris en location" ;

**Les dommages immatériels non consécutifs résultant :**

- **De l'exploitation abusive d'une licence ou d'un brevet**,
- **D'atteinte au droit de propriété industrielle, à la propriété littéraire et artistique**,
- **Aux Etats Unis D'Amérique et au Canada : les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages)**.

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

## **Dispositions applicables en cas d'action mettant en cause la responsabilité de l'assuré**

En cas d'action judiciaire mettant en cause une personne dont la responsabilité est assurée au titre du présent contrat et dans les limites de celui-ci :

Devant les juridictions civiles ou administratives :

- dès lors que le procès concerne la mise en jeu d'une garantie Responsabilité civile du présent contrat, ou
  - lorsque, dans un procès intenté par l'assuré, est présentée une demande reconventionnelle pour des faits et des dommages pouvant mettre en jeu l'une de ces garanties,
- nous assumons la défense de l'assuré, dirigeons le procès et avons le libre exercice des voies de recours ;

Devant les juridictions pénales, lorsque des intérêts civils concernant une garantie Responsabilité civile sont en jeu et que la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, nous avons la faculté de diriger la défense de l'assuré ou de nous y associer et, au nom de l'assuré civilement responsable, d'exercer les voies de recours. Toutefois, nous ne pouvons exercer les voies de recours qu'avec l'accord de l'assuré, s'il a été cité comme prévenu, exception faite du pourvoi en Cassation lorsqu'il est limité aux intérêts civils.

Nous pouvons par contre exercer les voies de recours sans l'accord de l'assuré, en cas de citation pour homicide ou blessure involontaire et si nous sommes intervenus au procès.

Nous seuls avons le droit de transiger avec les personnes lésées ou leurs ayants droit. L'assuré nous donne tous pouvoirs à cet effet.

**Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant sans notre accord ne nous sera opposable.**

Cependant, n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité l'aveu d'un fait matériel ou le seul fait d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir légal ou moral d'accomplir.

Lorsqu'une transaction est intervenue, celle-ci peut être contestée devant le juge par celui pour le compte de qui elle a été faite, sans que soit remis en cause le montant des sommes allouées à la victime ou à ses ayants droit.

### **Etendue de la garantie dans le temps**

La garantie est déclenchée par le fait dommageable, elle couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

## **2.2 LA DEFENSE DE VOS INTERETS**

*Dispositions communes aux garanties Défense pénale et recours suite à accident*

### **Nous entendons par assuré**

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse:

- de billets de transport,
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour «tout compris», ...),
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

### **Objet de la garantie**

En cas de litige opposant l'assuré à un tiers, notre prestation peut consister en une consultation juridique, une assistance amiable, à la prise en charge des frais et honoraires exposés dans le cadre de procédures judiciaires, à concurrence des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

En prévention de tout litige, l'assuré bénéficie d'un service d'informations juridiques par téléphone. Une équipe de juristes spécialisés répond à toute demande d'ordre juridique.

## SUR UN PLAN AMIABLE

### La consultation juridique

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'assuré nous communique, nous lui exposons soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables à son cas et nous lui donnons un avis et/ou un conseil sur la conduite à tenir.

### L'assistance amiable

Après étude complète de la situation de l'assuré, nous intervenons directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à ses intérêts.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur est nécessaire (notamment lorsque l'adversaire de l'assuré est lui-même représenté par un avocat), nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans la limite du budget amiable indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

**L'assuré nous donne mandat** pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

## SUR UN PLAN JUDICIAIRE

Lorsque le litige est ou doit être porté devant une commission ou une juridiction, nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans le cadre de la procédure, dans la limite du budget judiciaire indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

### Formalités à accomplir en cas de litige

L'assuré doit adresser par écrit toute déclaration de sinistre à XPLORASSUR.

**Sauf cas fortuit ou force majeure**, tout sinistre susceptible de relever de la présente garantie, doit être déclaré dans un **délai de 30 jours ouvrés**, à compter du moment où l'assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, **sous peine de déchéance de garantie s'il est établi que ce retard nous cause un préjudice**.

**Dans le cadre de toute déclaration, l'assuré doit mentionner les références de son contrat** et nous communiquer tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

**Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou actes de procédure réalisés avant la déclaration**, sauf si l'assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

### Arbitrage

En cas de désaccord entre l'assuré et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré :

- l'assuré a la faculté de désigner librement une tierce personne sous réserve :

- ✓ que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- ✓ de nous informer de cette désignation.

Nous prenons en charge les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garantie et des franchises ;

conformément à l'article L 127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne **désignée d'un commun accord** avec nous ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et qu'il obtient une solution plus favorable que celle que nous lui proposons ou que celle proposée par l'arbitre, nous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

## Choix de l'avocat et conduite du procès

L'assuré dispose du libre choix de l'avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, représenter ou servir ses intérêts dans les circonstances prévues à l'article L 127-1 du Code des assurances.

Si l'assuré ne connaît aucun défenseur, nous pouvons en mettre un à sa disposition, **sous réserve d'obtenir une demande écrite de sa part.**

**Avec son défenseur, l'assuré est maître de la procédure.**

Le libre choix de l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

**Il est précisé que les frais et honoraires de l'avocat choisi par l'assuré sont garantis dans la limite des montants prévus au tableau des montants de garantie et des franchises et du barème qui y est annexé.**

## Gestion des sinistres

Afin de vous garantir la meilleure qualité des prestations, la gestion de vos sinistres de protection juridique est effectuée par un service distinct de ceux qui gèrent les autres branches d'assurance.

L'adresse de ce service vous sera indiquée par votre conseiller XPLOASSUR lors de la première demande de mise en jeu de la garantie.

### Ne sont jamais pris en charge

- Les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son Ordre,
- Les frais et honoraires de l'avocat postulant,
- Les condamnations, les amendes notamment pénales, les frais et dépens exposés par la partie adverse :
  - ✓ que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'assuré s'il est condamné,
  - ✓ ou ceux que l'assuré a accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, en cours ou en fin de procédure judiciaire ;
- Les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile,
- Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'assuré ou connaître la valeur de son patrimoine,
- Les honoraires complémentaires qui peuvent être réclamés en fonction du résultat obtenu ou du service rendu.

### Exclusions communes

Outre les exclusions générales de votre contrat, la garantie ne pourra jamais être accordée pour les litiges :

- Opposant l'assuré :
  - ✓ à nous-mêmes, quel que soit le contrat concerné,
  - ✓ ou à toute autre personne définie comme assuré par le présent contrat,
  - ✓ à l'administration douanière,
  - ✓ à l'administration fiscale (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- Résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie et que l'assuré ne pouvait ignorer,
- Fondés sur le non-paiement par l'assuré débiteur de sommes dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables,

- Liés à l'appartenance à un parti politique ou à un syndicat à caractère professionnel,
- Relatifs au droit des personnes et de la famille,
- Relatifs aux successions (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles),
- Relatifs au droit du travail (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles),
- Se rapportant à la vie professionnelle de l'assuré,
- Relatifs à la participation de l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, acte de terrorisme, sabotage, malveillance, vandalisme, rixes (sauf cas de légitime défense),
- Consécutifs à un accident provenant de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais,
- Résultant de travaux de nature immobilière tels que construction, restauration ou réhabilitation, intérieure ou extérieure, nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire.

## 2.3 LA DEFENSE DE VOS INTERETS/ Défense pénale et recours suite à accident

### Nous garantissons

la prise en charge, dans la limite du montant de la garantie figurant au tableau des montants de garantie et des franchises, des frais liés à l'exercice de toute intervention amiable ou judiciaire devant toute juridiction, en vue :

- de défendre l'assuré s'il fait l'objet d'une action pénale par suite d'un événement garanti par le contrat,
- d'obtenir l'indemnisation du préjudice subi par l'assuré, au cours de sa vie privée, à la suite de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, lors d'un accident engageant la responsabilité d'une personne n'ayant pas la qualité d'assuré.

## III. NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

### 3.1 LES FORMALITES ET DELAIS A RESPECTER

En cas de sinistre, vous devez en aviser XPLORASSUR – 8-10 RUE DU PONT DE TOUNIS – 31000 TOULOUSE

Nous indiquer :

- la nature du sinistre,
- les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
- les causes ou conséquences connues ou présumées,
- la nature et le montant approximatif des dommages,
- le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins,
- nous transmettre dans un délai de 20 jours (sauf cas de force majeure), un état estimatif, certifié sincère et signé, des objets assurés, détériorés ou volés
- nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés tant à vous qu'à vos préposés, concernant le sinistre.

### Non-respect du délai de déclaration

**En cas de non-respect du délai de déclaration du sinistre et dans la mesure où nous pouvons établir qu'il en résulte un préjudice pour nous, vous perdez pour le sinistre concerné le bénéfice des garanties de votre contrat, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.**

## Non-respect des formalités et délai de transmission des pièces

Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.

### Fausses déclarations

En cas de fausses déclarations faites sciemment sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.

### Assurances multiples

En cas de sinistre garanti par plusieurs assurances, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite.

Vous devez, dans ce cas, nous déclarer le nom des assureurs concernés et le montant des sommes assurées chez eux.

Toutefois, les garanties de votre contrat ne produisent leurs effets que dans les limites fixées au tableau des montants de garantie et des franchises et dans vos conditions personnelles.

**Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dans l'intention de nous tromper, nous pouvons invoquer la nullité du contrat et demander des dommages et intérêts.**

## 3.2 L'INDEMNISATION

Les garanties sont accordées dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

### Responsabilité civile

Nous procédons pour votre compte au versement des indemnités dues au tiers.

## 3.3 MODALITÉS D'APPLICATION DES MONTANTS DE GARANTIE

### Détermination des sommes assurées

La garantie est accordée soit par sinistre, soit par année d'assurance quel que soit le nombre de sinistres, à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées au tableau des montants de garantie et des franchises.

Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par la Compagnie et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

### Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.

Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).

Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

## **Dispositions relatives aux garanties fixées par années d'assurance**

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par année d'assurance, elle s'exerce pour l'ensemble des faits dommageables survenus au cours d'une même année d'assurance, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

Lorsqu'un même fait dommageable (ou ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) donne lieu à un ou plusieurs dommages pour lesquels une ou plusieurs réclamations sont formulées, elles sont rattachées à l'année d'assurance de la survenance du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) et constituent un seul et même sinistre.

Le montant fixé par année d'assurance est donc réduit automatiquement quels que soient le nombre, la nature et l'origine des sinistres, des indemnités réglées ou dues au titre d'une même année d'assurance jusqu'à épuisement de ce montant.

Le montant fixé par année d'assurance constitue la limite absolue des engagements de l'assureur.

## **Défense pénale et recours suite à accident**

En plus des démarches que nous effectuons, l'indemnité comprend le paiement des frais et honoraires nécessités par la défense de vos intérêts (experts, avocats...).

## **IV. MENTION LEGALE**

L'Assuré certifie que les réponses ayant permis d'établir le contrat sont exactes.

L'attention de l'assuré est attirée sur le fait que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de sa part entraîne la nullité du contrat (art. L113.8 du code des assurances), toute omission ou déclaration inexacte l'expose à supporter la charge d'une partie des indemnités (art. L113.9 du code des assurances).

### **Protection des données personnelles**

Les données personnelles concernant l'entité assurée (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution du contrat, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, à la lutte contre la fraude, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

Elles sont destinées à son conseiller et aux services de l'Assureur de chacune de ses garanties (Assurance, Banque et services) selon finalités et dispositions prévues aux conditions générales ou notice d'information de son contrat.

Ces informations sont conservées, au maximum, le temps de la relation contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à vos informations en vous adressant par courrier à votre Assureur (voir adresse portée au présent document) ou par le biais de notre site internet [www.groupama.fr](http://www.groupama.fr)

Conformément à la réglementation, nous vous informons que vous pouvez refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, en vous inscrivant, gratuitement, sur la liste d'opposition nationale au démarchage téléphonique (Bloctel) ; toutefois, cette inscription ne fait pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques dans le cadre de nos relations contractuelles.

En cas de réclamation (désaccord, mécontentement) relative à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou au siège de votre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Si la réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être adressée au service « réclamations » de notre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. Celle-ci sera traitée dans les deux mois au plus. Si tel n'est pas le cas, vous en serez informé. En dernier lieu, vous pouvez recourir à la Médiation de l'assurance dont les coordonnées sont disponibles sur le site [groupama.fr](http://groupama.fr) ou auprès de votre interlocuteur habituel. Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

# INDIVIDUELLE ACCIDENT

Les garanties « individuelle accidents » sont limitées aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ayant contracté à titre privé une prestation de voyage auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage).

Ces garanties sont accordées dans les conditions et limites ci-après

## 1. LE CONTRAT

### 1.1 DEFINITION DES TERMES GENERAUX D'ASSURANCE

#### **NOUS :**

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit le contrat

**GROUPAMA D'OC**  
14 Rue Vidailhan - CS 93131  
31 131 BALMA

#### **ASSURE :**

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :

- de billets de transport,
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour «tout compris», ...),
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs.

### 1.2 AUTRES DEFINITIONS

#### **ANNEE D'ASSURANCE :**

Période comprise entre deux échéances annuelles consécutives.

Si la date d'échéance annuelle ne coïncide pas avec la date anniversaire de la date d'effet du contrat, la première année d'assurance est la période comprise entre la date d'effet du contrat et la date d'échéance annuelle suivante.

#### **CONJOINT :**

Votre conjoint non séparé de corps ou la personne vivant maritalement avec vous lorsqu'elle est domiciliée chez vous, ou toute personne ayant signé un PACS (Pacte Civil de Solidarité) avec vous.

#### **DOMMAGE CORPOREL :**

Toute atteinte corporelle subie par une personne.

#### **ECHEANCE ANNUELLE :**

Date à laquelle vous vous êtes engagé à payer votre cotisation pour être garanti l'année à venir.

#### **INDEMNITE D'ASSURANCE :**

Somme que nous versons pour compenser le préjudice résultant d'un événement garanti.

#### **SINISTRE :**

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties. Constituent un seul et même sinistre, les réclamations ayant pour origine un même événement.

## 1.3 DEFINITION DES TERMES PROPRES AUX GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

### ACCIDENT :

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré provenant d'un événement soudain, imprévu, extérieur à la victime et constituant la cause du dommage.

### BAREME DU CONCOURS MEDICAL :

Barème de référence utilisé pour établir le taux d'invalidité fonctionnelle dont l'assuré est atteint, en dehors de toute considération professionnelle. Il est publié par la revue « Le Concours Médical » sous l'intitulé « Barème indicatif d'évaluation des taux d'incapacité en droit commun ».

### FRANCHISE :

Nombre de jours pendant lesquels nous n'intervenons pas.

### HOSPITALISATION :

Séjour dans un établissement hospitalier – public ou privé– nécessité par un accident.

### Indexation POINT AGIRC :

**Par dérogation aux Dispositions Générales, les conditions du contrat ne sont pas indexées sur la valeur du point AGIRC.**

### INVALIDITE (INCAPACITE PERMANENTE) :

Etat physiologique dans lequel l'assuré se trouve lorsqu'après stabilisation de son état de santé et consolidation de ses blessures, sa capacité fonctionnelle, physique ou mentale, est réduite.

### SEUIL D'INTERVENTION :

Pourcentage d'invalidité indiqué dans le tableau des montants de garantie et des franchises, à partir duquel sont versées les prestations Invalidité.

### TARIF DE RESPONSABILITE :

Tarif fixé pour l'ensemble des prestations en nature versées au titre de l'assurance maladie obligatoire : soit, par une convention, pour ce qui concerne les professionnels de santé conventionnés (tarif de convention), ou à défaut par un acte réglementaire pour les professionnels de santé non conventionnés (tarif d'autorité). ou par acte réglementaire pour toute autre prestation (fournitures médicales, pharmaceutiques ou frais hospitaliers...).Ce tarif sert de base de remboursement aux caisses d'assurance maladie obligatoire.

## 1.4 LES EXCLUSIONS GENERALES DE VOTRE CONTRAT

Quelles que soient les garanties choisies, nous n'assurons jamais les conséquences :

- Des maladies et accidents dont la première constatation médicale est antérieure à la souscription et qui sont expressément mentionnés dans les conditions personnelles, sauf pour la garantie Décès,
- D'une aggravation due à un traitement tardif imputable à une négligence de votre part ou à votre inobservation intentionnelle des prescriptions du médecin,
- Des traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un événement garanti par le contrat,
- Des traitements ou interventions chirurgicales dans un but de rajeunissement ; de votre faute, si elle est intentionnelle,
- D'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie égal ou supérieur à celui fixé Par la réglementation française relative à la circulation automobile en vigueur au jour de l'événement,
- De l'usage de drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ; d'une tentative de suicide ou d'une mutilation volontaire,

- De la guerre civile ou étrangère, de votre participation active à des émeutes, actes de terrorisme, insurrections, mouvements populaires, rixes (sauf cas de légitime défense, d'assistance à personne en danger ou d'accomplissement du devoir professionnel),
- De la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale,
- De votre participation, à titre amateur ou professionnel, à un pari, défi, tentative de record,
- De votre participation en tant que concurrent à des compétitions et à leurs essais nécessitant l'utilisation d'un véhicule à moteur (terrestre, maritime, aérien),
- De la pratique de tout sport à titre professionnel (sauf les accidents résultant : de la pratique d'un sport de combat ; de la spéléologie, de l'alpinisme (escalades en artificiel et grandes courses)),

#### Sont également exclues

Toutes les maladies ; les opérations chirurgicales, les congélations, les congestions, les insulations ; les lésions occasionnées par les rayons X, le radium et ses composés et dérivés, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation des instruments ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'assuré est soumis suite à un accident garanti par le présent contrat.

### 1.5 LIMITES DE GARANTIES

Les limites de nos garanties sont indiquées au tableau des montants de garanties et franchises.

### 1.6 TERRITORIALITE

La garantie Décès est accordée dans le Monde Entier

La garantie Invalidité est accordée en France Métropolitaine, Départements et Collectivités d'Outre-Mer, Nouvelle Calédonie et Terres Australes, Antartiques Françaises, Principautés d'Andorre et de Monaco et dans le Monde entier pour les séjours ou voyages n'excédant pas 3 mois consécutifs.

## 2. LES GARANTIES

### INVALIDITÉ

#### 1.1 OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons, le **versement d'un capital** en cas d'invalidité totale ou partielle consécutive à un **accident** survenu au cours de voyage contracté auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage)

#### 1.2 MONTANT DE LA GARANTIE

Le montant du capital est indiqué au Tableau des montants des Garanties. **Il est réduit de moitié lorsque l'assuré (victime) est âgé de plus de 70 ans.** Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de **50 000 €**, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants des Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 50 000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

#### 1.3 CRITERES D'ATTRIBUTION DU CAPITAL

Le médecin, désigné par nous, détermine le taux d'incapacité de l'assuré en faisant référence au barème du Concours Médical. Ce taux est estimé, s'il y a lieu, en tenant compte des incapacités existantes (c'est-à-dire à partir de la capacité restante de l'assuré au moment de l'accident) après consolidation des blessures.

Ce taux ne peut dépasser 100%.

En cas de désaccord, les dispositions du paragraphe 3.2 « L'expertise » du chapitre « Notre intervention en cas de sinistre » des Dispositions Générales sont appliquées.

Les invalidités dont le taux est inférieur au seuil d'intervention ne donnent lieu au versement d'aucune indemnité.

## 1.4 MODALITES D'INDEMNISATION

Adulte : le capital est versé à l'assuré ;

Enfants : le capital est versé aux représentants légaux de l'assuré s'il s'agit d'un enfant de moins de 18 ans.

## 1.5 ENTREE EN VIGUEUR DE LA GARANTIE

La garantie entre en vigueur à la date figurant sur vos Conditions personnelles.

Elle est valable pendant la durée du « voyage » et ou « séjour ».

## 1.6 SEJOURS A L'ETRANGER

La garantie s'exerce dans le monde entier pour des séjours ou voyages n'excédant pas trois mois consécutifs.

**Si l'accident à l'origine de l'invalidité survient à l'étranger** (hors France Métropolitaine, des départements et Collectivités d'Outre-Mer, Nouvelle Calédonie, Terres Australes, Antarctiques françaises, des principautés d'Andorre et de Monaco), **la prestation est acquise à la condition que la constatation et l'estimation du taux d'invalidité de l'assuré soient effectuées en France.**

## DÉCÈS

### 2.1 OBJET DE LA GARANTIE

**Nous garantissons**

Le versement, au(x) bénéficiaire(s), d'un capital en cas de décès de l'assuré consécutif à un **accident survenu au cours de voyage contracté auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage)**

### 2.2 MONTANT DE LA GARANTIE

Le montant du capital est indiqué au Tableau des montants des Garanties. **Il est réduit de moitié lorsque l'assuré (victime) est âgé de plus de 70 ans.**

Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de **50 000 €**, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants des Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 1.500.000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

### 2.3 MODALITES D'INDEMNISATION

A défaut d'indication de votre part mentionnée dans vos Conditions personnelles, la prestation est versée selon l'ordre préférentiel suivant : au conjoint survivant non séparé de corps, ni divorcé, ou la personne vivant maritalement avec vous lorsqu'elle est domiciliée chez vous, ou toute personne ayant signé un PACS (Pacte Civil de Solidarité) avec vous, à défaut, aux enfants nés et à naître, vivants ou représentés dans les conditions définies par les articles 751 et 752 du Code civil, à défaut, aux héritiers.

### 2.4 CUMUL DES INDEMNITES

**En cas de décès de l'assuré consécutif à un accident ayant entraîné le paiement d'une prestation Capital Invalidité et si le décès survient dans un délai d'un an à compter du jour de l'accident, nous verserons la différence éventuelle entre le montant de l'indemnité due en cas de décès et le montant de l'indemnité déjà réglée.**

Au cas où l'indemnité en cas de décès s'avérerait inférieure à celle déjà versée pour incapacité permanente, nous nous engageons à ne pas réclamer la différence aux bénéficiaires.

### 2.5 ENTREE EN VIGUEUR DE LA GARANTIE

La garantie entre en vigueur à la date figurant sur vos Conditions personnelles.

Elle est valable pendant la durée du « voyage » et ou « séjour ».

### 2.6 SEJOURS A L'ETRANGER

La garantie s'exerce dans le monde entier.

## 3. NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

### 3.1 LES FORMALITES ET DELAIS A RESPECTER

Vous devez déclarer l'accident dès que vous en avez connaissance auprès d'XPLORASSUR.

Vous devez nous transmettre

#### **En cas d'invalidité :**

Un certificat précisant la cause de l'invalidité, la date présumée consolidation des blessures ou de stabilisation de l'état de santé.

La détermination du taux d'invalidité est subordonnée à l'examen effectué auprès d'un médecin désigné par nous.

#### **En cas de décès :**

Le(s) bénéficiaire(s) du capital doit (doivent) joindre dès que possible, à la demande de règlement :

- L'acte de décès de l'assuré
- Une copie lisible du livret de famille pour chaque bénéficiaire
- Les justificatifs de circonstances du décès

#### **Non-respect du délai de déclaration**

**En cas de non-respect du délai de déclaration du sinistre et dans la mesure où nous pouvons établir qu'il en résulte un préjudice pour nous, vous perdez pour le sinistre concerné le bénéfice des garanties de votre contrat, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.**

#### **Non-respect des formalités**

**Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.**

### 3.2 L'EXPERTISE

Sous réserve de nos droits respectifs à poursuivre en justice, le montant des dommages est fixé à l'amiable. Vous avez la possibilité de vous faire assister, à vos frais, par un expert ; si votre expert et le nôtre ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième expert et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer un expert ou, pour les deux experts, de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit.

Chacun de nous paye les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu la moitié de ceux du troisième.

Quelle que soit la garantie mise en jeu, sauf opposition justifiée par un cas de force majeure, l'assuré ne peut refuser d'être examiné par un médecin désigné par nous. Il doit également nous communiquer tous les renseignements que nous jugeons utiles de connaître en vue du règlement.

Les renseignements d'ordre médical, devant rester confidentiels, doivent être adressés directement à notre Médecin-Conseil qui, seul, en prend connaissance et nous transmet les instructions nécessaires.

### 3.3 L'INDEMNISATION

#### **Délai de règlement de l'indemnité**

Dès que nous nous sommes mis d'accord sur le montant de l'indemnisation, celle-ci intervient dans les quinze jours. Le délai de quinze jours commence à courir en cas de :

**Invalidité :** à compter du constat de la consolidation des blessures ou de la stabilisation de l'état de santé. Si à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de déclaration du sinistre, aucune consolidation n'est intervenue ; nous pouvons verser un acompte en tout état de cause acquis à l'assuré, après examen par un médecin désigné par nous ;

**Décès :** à compter de la date de remise du bulletin de décès par les ayants-droit ;

## 4. MENTIONS LEGALES

Le souscripteur certifie que les réponses ayant permis d'établir le contrat sont exactes.

L'attention du souscripteur est attirée sur le fait que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de sa part entraîne la nullité du contrat (art. L113.8 du code des assurances), toute omission ou déclaration inexacte l'expose à supporter la charge d'une partie des indemnités (art. L113.9 du code des assurances).

### Protection des données personnelles

Les données personnelles concernant l'entité assurée (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution du contrat, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, à la lutte contre la fraude, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

Elles sont destinées à son conseiller et aux services de l'Assureur de chacune de ses garanties (Assurance, Banque et services) selon finalités et dispositions prévues aux conditions générales ou notice d'information de son contrat. Ces informations sont conservées, au maximum, le temps de la relation contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à vos informations en vous adressant par courrier à votre Assureur (voir adresse portée au présent document) ou par le biais de notre site internet [www.groupama.fr](http://www.groupama.fr)

Conformément à la réglementation, nous vous informons que vous pouvez refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, en vous inscrivant, gratuitement, sur la liste d'opposition nationale au démarchage téléphonique (Bloctel) ; toutefois, cette inscription ne fait pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques dans le cadre de nos relations contractuelles.

En cas de réclamation (désaccord, mécontentement) relative à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou au siège de votre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Si la réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être adressée au service « réclamations » de notre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. Celle-ci sera traitée dans les deux mois au plus. Si tel n'est pas le cas, vous en serez informé. En dernier lieu, vous pouvez recourir à la Médiation de l'assurance dont les coordonnées sont disponibles sur le site [groupama.fr](http://groupama.fr) ou auprès de votre interlocuteur habituel. Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

## OPTION : PACK TRANSPORT

### GARANTIE DES PRIX

#### 1. QUE GARANTISSONS NOUS ?

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage et sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, nous garantissons, **dans la limite du montant fixé au Tableau des Montants de Garanties**, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du voyage. Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- Augmentation de la surcharge carburant valorisé sur la base d'une variation du coût du transport aérien, directement liée à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice JET CIF NWE en moyenne hebdomadaire), survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ.

- Augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage (sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ).
- Variations du cours des devises survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage (sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ). L'augmentation du prix de votre voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement. Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de voyage.

## 2. MONTANT DE LA GARANTIE

Nous intervenons dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

## 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- l'augmentation du prix de votre voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale,
- l'augmentation du prix de votre voyage suite à 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.

**Seuil d'intervention :** Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, à partir du seuil d'intervention fixé au Tableau des Montants de Garanties.

## 4. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR dans les 5 jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre voyage. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Votre déclaration doit être accompagnée :

- du bulletin d'inscription initial au voyage,
- de la facture notifiant la révision du prix de votre voyage mentionnant l'augmentation de la surcharge carburant ou des taxes d'aéroport,
- de la facture de solde agence.

# DÉPART IMPOSSIBLE

## 1. QUE GARANTISSONS NOUS ?

La garantie « Départ impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne...) et/ ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du voyage.

La garantie « Départ impossible » couvre l'Assuré, s'il est dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue son vol de départ vers le lieu de séjour par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure.

Il est rappelé qu'à l'exception des dérogations susvisées, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

## 2. MONTANT DE LA GARANTIE

### Frais de transports (Trajet Aéroport /Domicile) :

Nous remboursons à l'Assuré, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au tableau des garanties les frais de transports de retour de l'aéroport à son domicile après l'annonce officielle de la suppression de son vol. On entend par frais de transport les sommes déboursées par l'ASSURE pour emprunter l'un des transports suivants : Taxi, bus, RER, métro, ou train.

### Frais consécutif au report du voyage :

Nous remboursons à l'Assuré, si ce dernier est contraint de reporter son voyage et que son organisme vendeur lui propose cette possibilité, la variation de prix entre le prix du nouveau voyage et celui du voyage initial sans pouvoir excéder les montants prévus au tableau des garanties.

On entend par variation du prix : le différentiel de prix entre le nouveau voyage et le voyage reporté à l'exclusion des frais de visa et de dossier.

Cette garantie est accordée à l'Assuré à condition que le nouveau voyage soit identique à celui reporté à savoir :

- nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations, saison identiques pour un Tour Opérateur,
- classe de réservation identique pour une compagnie aérienne ou une croisière.

Dans tous les cas, l'Assuré devra justifier la variation entre ces deux voyages en produisant pour chacun d'eux la facturation comportant le détail des prestations.

**Frais d'annulation pour le cas particulier d'un voyage organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel, limité dans le temps à la durée du séjour, et précisé au moment de la réservation,** qui ne peut être reporté, parmi notamment les cas suivants:

- Participation à un mariage
- Séjour pour assister à un événement exceptionnel (ex : Match de coupe du monde de football, jeux Olympiques, concert unique...)

Nous remboursons alors à l'Assuré les frais d'annulation du séjour pour compléter tout ou partie le remboursement du Tour Opérateur. Aucun autre frais ne sera pris en charge.

L'Assuré devra justifier de l'événement prévu et de son caractère exceptionnel et non reportable en dehors des dates du séjour.

## 3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

# RETOUR IMPOSSIBLE

## 1. QUE GARANTISSONS NOUS ?

La garantie « Retour impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne...) et/ ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du voyage.

- La garantie « Retour impossible » couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation au contrat principal dans le cas où ce dernier exclurait les catastrophes naturelles et/ ou les actes de terrorisme.
- Il est rappelé qu'à l'exception de la dérogation susvisée, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

## 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Les garanties sont accordées dans la limite indiquée au tableau des garanties.

De plus, par dérogation au chapitre « Modalités de souscription, prise d'effet et durée des garanties » des Dispositions Communes du présent contrat, nous acceptons dans le cas où vous seriez obligé(e) de rester sur votre lieu de séjour au-delà de la date de retour initialement prévue pour une raison indépendante de votre volonté et ayant les caractéristiques de la force majeure et justifiée, de prolonger automatiquement les garanties prévues au contrat pendant le séjour (hors interruption de séjour).

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les prestations d'assistance suivantes ; « PROLONGATION DE SEJOUR D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE EN CAS D'HOSPITALISATION ou DECES DE L'ASSURE ».**

## 3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

# DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT

### 1. QUE GARANTISSONS NOUS ?

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

#### 1.1 ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

##### ● **Rapatriement ou transport sanitaire**

Vous êtes malade, (y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie - Uniquement Formule Multirisque avec Extension épidémie ou pandémie), ou blessé lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.

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

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

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

##### ● **Rapatriement des personnes accompagnantes**

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

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

##### ● **Rapatriement 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 en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, 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.

##### ● **Visite d'un proche**

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 2 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

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

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes ».**

### ● **Poursuite de voyage**

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre voyage mais votre état de santé ne nécessite pas votre rapatriement médical, selon avis de nos médecins conformément aux termes du paragraphe « Rapatriement ou transport sanitaire », nous prenons en charge les éventuels frais supplémentaires du transport que vous engagez pour poursuivre le voyage interrompu, dans la limite du prix du voyage de retour à votre Domicile, au jour et au lieu de l'incident.

### ● **Prolongation de séjour**

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.

Vous êtes immobilisé(e) lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette immobilisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».**

### ● **Frais médicaux (Hors du pays de résidence)**

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

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

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

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

**Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.**

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

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

## **EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)**

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

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

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

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

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

### **1.2. GARANTIES EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE**

#### **Uniquement formule Multirisque avec Extension épidémie ou pandémie**

##### **● Téléconsultation avant départ**

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

Nous sommes également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie. Si besoin, nous vous mettrons en relation avec un de nos médecins.

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

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

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

### ● **Retour impossible**

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

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

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

### ● **Frais hôteliers suite à mise en quarantaine**

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

### ● **Soutien psychologique sur place suite à mise en quarantaine**

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

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

### ● **Prise en charge d'un forfait téléphonique local (Hors du pays de résidence)**

Dans le cas d'une mise en quarantaine lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, nous prenons en charge vos frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

### ● **Valise de secours**

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

### ✓ **Assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou pandémie (Uniquement Formule Multirisque avec Extension épidémie ou pandémie)**

Lorsqu'au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et / ou votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour au domicile.

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

### ● **Aide-ménagère**

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

### ● **Livraisons de courses ménagères**

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

### ● **Soutien psychologique suite à rapatriement**

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

### 1.3 ASSISTANCE EN CAS DE DECES

#### ● Rapatriement de corps et frais de cercueil ou d'urne

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

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

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

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou aux frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, et sur présentation de la facture originale.

**Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.**

#### ● Retour en cas de décès d'un assuré

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, d'une personne assurée qui voyageait avec le défunt afin qu'elle puisse assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son retour dans le Pays de domicile ne peuvent être utilisés.

Nous prenons également en charge, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

#### ● Formalités décès

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, ainsi que des frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

**Tous les autres frais restent à la charge de la famille du défunt.**

### 1.4 ASSISTANCE VOYAGE

#### ● Informations voyage (tous les jours de 8h00 à 19h30, heures françaises, sauf dimanches et jours fériés)

À votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.),
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.).

#### ● Retour anticipé

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 bénéficiaires ou d'une personne assurée 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, sur la base d'un billet en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique.

Nous intervenons en cas de :

- hospitalisation d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel.
- décès d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, de votre remplaçant professionnel.

Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

La désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre voyage pour que cette prestation puisse être mise en oeuvre.

- sinistre grave affectant votre résidence principale dans votre pays de résidence,
- attentat dans un rayon maximal de 100 km autour du lieu où vous séjournez,
- pendant votre voyage, survient une Catastrophe naturelle à l'endroit où vous vous trouvez. Vous n'êtes pas blessé(e), mais vous souhaitez écourter votre voyage.

**À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.**

#### ● **Frais de recherche et de secours**

Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne 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.**

#### ● **Assistance juridique (Hors du pays de résidence)**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

Nous pouvons vous rembourser, à hauteur du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

**Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.**

#### ● **Transmission de messages urgents (hors pays de résidence)**

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire.

Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

#### ● **Envoi de médicaments à l'étranger**

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

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

### **ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE VOS DOCUMENTS D'IDENTITE OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT**

#### ● **Informations sur les démarches (prestation délivrée uniquement en langue française)**

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés français, sur simple appel vers notre Service « Informations », nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique.

Selon les cas, nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

### ● **Avance de fond (Hors du pays de résidence)**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...).

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

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, contre une reconnaissance de dette remis à MUTUAIDE ASSISTANCE

Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

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

### ● **Assistance en cas de vol ou perte de vos titres de transport**

En cas de vol ou de perte de vos titres de transport pendant votre séjour, nous pouvons, à votre demande, et selon vos instructions, vous aider pour vos réservations d'avion(s) et d'hôtel(s). Les frais engagés à votre demande restent à votre charge.

## **2. CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile,
- L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Toute mutilation volontaire du Bénéficiaire,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage,
- Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36ème semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage, sauf aggravation nette et imprévisible,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie.
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- Les hospitalisations prévues.

### 3. QUE DEVEZ VOUS FAIRE QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE MUTUAIDE ASSISTANCE ?

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

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

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

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

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

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

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

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

### 4. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

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

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Gestion des Sinistres**  
**126, rue de la Piazza - CS 20010**  
**93196 Noisy le Grand CEDEX**

## CADRE DU CONTRAT

### 1. EXCLUSIONS GENERALES, COMMUNES A TOUS LES RISQUES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,

- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Le suicide et la tentative de suicide,
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

## 2. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1/ En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à XPLORASSUR en écrivant à [reclamation@xplorassur.com](mailto:reclamation@xplorassur.com) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- ✓ Annulation
- ✓ Départ manqué
- ✓ Retard de transport
- ✓ Bagages
- ✓ Frais d'interruption de séjour ou d'activités
- ✓ Garantie des prix
- ✓ Départ et retour impossible

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

**MUTUAIDE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20001 – 93196 Noisy le grand Cedex**

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

**2/** En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01 41 77 45 63 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- ✓ Assistance rapatriement
- ✓ Assistance en cas de décès
- ✓ Assistance voyage

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

**MUTUAIDE**  
**SERVICE QUALITE CLIENTS**  
**126, rue de la Piazza - CS 20010**  
**93196 Noisy le Grand CEDEX**

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

**3/** En cas de difficulté sur la mise en œuvre des garanties Responsabilité civile vie Privée à l'étranger et Individuelle accident, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

**GROUPAMA D'OC**  
**14 rue de Vidailhan – CS 93105**  
**31131 Balma Cedex**

L'assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception. Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

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

### **3. COLLECTE DE DONNEES**

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

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

- par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

## 4. SUBROGATION

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

## 5. PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

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

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

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

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

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## 6. REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## 7. FAUSSES DECLARATIONS

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

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

## 8. AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

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

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;

- Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- Vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat ;
- Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

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

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