



Assurance ASSISTANCE RAPATRIEMENT
Contrat Voyage en Inclusion n°6899



Dispositions Générales à compter du 1^{er} janvier 2023



POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE
MERCI DE CONTACTER
(En cas de retour anticipé, frais médicaux à l'étranger, rapatriement etc...)



Plateau d'assistance
7J/7 – 24H/24

Depuis la France - Tél. : 01 55 98 51 89
Depuis l'étranger - Tél. : +33 (0)1 55 98 51 89
Mail : voyage@mutuaide.fr

ATTENTION : AUCUNE PRISE EN CHARGE
SANS APPEL PREALABLE

MUTUAIDE ASSISTANCE
126 rue de la Piazza
CS 20010 – 93196 Noisy le Grand Cedex

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES	4
DISPOSITIONS GENERALES	4
TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE	5
GENERALITES	6
1. DEFINITIONS	6
2. ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES	9
3. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?	9
4. FAUSSES DECLARATIONS	10
5. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?	10
DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	10
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	10
1. ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE	10
GARANTIES D'ASSISTANCE SPECIFIQUES EN CAS D'EPIDEMIE OU DE PANDEMIE	13
2. ASSISTANCE EN CAS DE DECES	14
3. ASSISTANCE VOYAGE	14
4. LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE	15
LISTE DES PAYS	16
CADRE DU CONTRAT	17
1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE	17
2. LES ASSURANCES CUMULATIVES	17
3. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?	17
4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES	17
5. EXPERTISE DES DOMMAGES	18
6. SUBROGATION	18
7. DÉLAIS DE RÈGLEMENT	18
8. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?	18
9. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	19
10. AUTORITÉ DE CONTRÔLE	19
11. COLLECTES DE DONNEES	20

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Assistance : Le jour du départ prévu (lieu de convocation de l'organisateur)	Assistance : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

La garantie indiquée ci-dessus est applicable pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un maximum de 90 jours consécutifs à compter de la date de départ en voyage.

DISPOSITIONS GENERALES

QUELQUES CONSEILS

- Avant de partir dans un pays de l'Espace Economique Européen, munissez- vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée 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 (www.ameli.fr).
- Avant de partir à l'étranger, 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.
- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre programme sportif, 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 vols 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 Mutuaide Assistance dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence 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.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE

ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
GARANTIES	MONTANTS MAXIMUM TTC	FRANCHISES
Rapatriement médical ou transport sanitaire (y compris en cas d'épidémie ou pandémie)	Frais réels	Aucune
Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport	Aucune
Retour des enfants de moins de 15 ans	Titre de transport	Aucune
Retour anticipé : - Maladie grave - Dommages matériels grave - Attentat - Catastrophe naturelle	Titre de transport	Aucune
Présence en cas d'hospitalisation	Titre de transport	Aucune
Frais de prolongation du séjour sur place pour un accompagnant	80 € / jour pendant 5 jours	Aucune
Frais d'hôtel d'un accompagnant ou d'un proche à votre chevet	80 € / jour pendant 5 jours	Aucune
Remboursement complémentaire des frais médicaux (suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou pandémie) et avance des frais d'hospitalisation	En France : 1 500 € / évènement A l'étranger : 150 000 € / évènement	Seuil de déclenchement : 50 € / personne
Urgences dentaires	100 €	Aucune
Garanties d'assistance spécifiques en cas d'épidémie ou de pandémie		
➤ <u>Garanties d'assistance rapatriement en cas d'épidémie ou de pandémie</u>		
Téléconsultation avant départ (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)	1 appel	Aucune
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	150 € / nuit / personne – Maximum 14 nuits	Aucune
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / évènement	Aucune
Retour impossible	Maximum 1 000 € / personne et Maximum 50 000 € / groupe + Frais d'hôtel : 150 € / nuit / personne maximum 14 nuits	Aucune
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €	Aucune
Valise de secours	Maximum 100 € / personne Maximum 350 € / famille	Aucune
➤ <u>Garanties assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou de pandémie</u>		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine	Aucune
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / évènement	Aucune
Assistance en cas de décès		
Rapatriement du corps	Frais réels	Aucune
Frais funéraires nécessaire au transport	2 000 €	Aucune
Assistance Voyage		
Transmission de messages	Frais de transmission	Aucune

Frais de secours et de recherche	3 000 € / personne - 6 000 € / évènement	Aucune
Avance de fonds à l'étranger	1 000 €	Aucune
Avance de la caution pénale	5 000 €	Aucune
Païement des honoraires d'avocat	1 000 €	Aucune
Envoi de médicaments	Frais d'envoi	Aucune
Maladie ou accident d'un de vos enfants mineurs ou handicapés	Frais de transport	Aucune

GENERALITES

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais aussi des obligations. Il est régi par le Code des Assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

1. DEFINITIONS

- ALÉA

Évènement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

- ACCIDENT

Tout événement soudain, imprévisible et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause des dommages corporels ou matériels.

- ACCIDENT GRAVE

Toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

- 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 Prudenciel de Résolution – 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

- ASSURÉ

Sont considérées comme Assurées, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur dûment assurées au présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, Principauté de Monaco et COM/DROM/POM et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe ou dans les COM/DROM/POM (nouvelles appellations depuis la réforme du 17 mars 2003).

- ATTENTAT

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

Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet évènement sera considéré comme étant un seul et même évènement.

- CONSOLIDATION

Constat effectué par une autorité médicale indiquant, à un moment donné, que l'état médical de l'intéressé n'évolue plus.

- CONFIRMATION DE VOL

Formalité exigée par l'organisateur du voyage selon des modalités définies dans ses conditions de ventes, afin de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

- 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.

- **DOMICILE**

On entend par domicile votre lieu de résidence principal ou habituel, en France, dans les DOM ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige le domicile fiscal constitue le domicile.

- **EPIDEMIES**

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

- **ETRANGER**

Monde entier à l'exception du pays du domicile.

- **EUROPE**

Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, 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.

- **FAIT DOMMAGEABLE**

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

- **FRANCE**

Le terme France signifie France métropolitaine (y compris la Corse) et Principauté de Monaco.

- **FRAIS DE RECHERCHE**

Frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que vos compagnons de voyage, et se déplaçant spécialement à l'effet de vous rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

- **FRAIS DE SECOURS**

Frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

- **FRAIS FUNERAIRES**

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaire au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation, d'embaumement et de cérémonie.

- **FRAIS MEDICAUX**

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie justifiant notre intervention.

- **FRANCHISE**

Part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Vous trouverez les montants de franchises propres à chaque garantie au tableau des montants de garanties.

- **HOSPITALISATION**

Toute admission d'un Assuré dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à un Accident ou à une Maladie et comportant au moins une nuit.

- **INCAPACITE MEDICALE**

Contre-indication médicale de pratiquer l'ensemble des activités principales prévues dans le cadre du voyage à thème que vous avez souscrit.

- **MALADIE GRAVE (ASSURANCE)**

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 EVENEMENT**

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.

- **MEMBRE DE LA FAMILLE**

Par membre de la famille on entend : 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

- **PANDEMIE**

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 D'ORIGINE**

Est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

- **POLLUTION ACCIDENTELLE**

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

- **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 pandémie.

- **RÉCLAMATION**

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

- **RETARD D'AVION**

Décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet ou son bulletin d'inscription au voyage, et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose l'organisateur du voyage selon ses conditions générales de ventes.

- **RETARD DE TRAIN**

Décalage entre l'heure d'arrivée initiale et l'heure d'arrivée réelle indiquée sur le billet ou le bulletin d'inscription du passager et intervenant en dehors des modifications dont dispose l'organisateur du voyage.

- **SINISTRE**

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

- **SOUSCRIPTEUR**

L'organisateur du voyage, ayant son domicile en France métropolitaine, Principauté de Monaco et COM/DROM/POM qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-avant dénommés les Assurés.

- **TIERS**

Toute personne physique ou morale, à l'exclusion :

- de la personne assurée,
- des membres de sa famille,
- des personnes l'accompagnant,
- de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

- **TRAJET**

Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

- **TRANSPORT PUBLIC AERIEN**

Service aérien de transport de voyageurs mettant des places à disposition du public à titre onéreux, distribuées directement, par l'intermédiaire de professionnels agréés ou par l'organisateur du voyage ayant affrété le vol, dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement, et donnant lieu à édition d'un titre de transport.

- **VÉHICULE TERRESTRE À MOTEUR**

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

- **VOL REGULIER**

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 TYPE « CHARTER »**

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

- **VOYAGE**

Déplacement et/ou séjour d'ordre privé ou professionnel, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de votre agence de voyage et décrit sur le bulletin d'inscription sur lequel figure les dates, la destination et le coût.

2. ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre domicile légal. **Sont exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.**

3. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

Vous avez besoin d'assistance ?

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes 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 : 01.55.98.51.89 (depuis l'étranger, vous devez composer le + 33 (0) 01.55.98.51.89 télécopie : 01.55.98.51.89 (+ 33 (0) 01.55.98.51.89 depuis l'étranger) ou par mail : voyage@mutuaide.fr,
- **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.

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

4. 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 au Code des Assurances à l'article L 113-8,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités tel que prévu à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

5. 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 votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

1. ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE

TRANSPORT – RAPATRIEMENT

Vous êtes malade (y compris dans le cadre d'une 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.

ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

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

RETOUR DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 15 ans vous accompagnant, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.

RETOUR ANTICIPE

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 assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Nous intervenons en cas de :

- maladie grave, accident grave entraînant une hospitalisation ou décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit.
- dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.
- Attentat : Pendant votre voyage, survient un attentat dans un rayon maximal de 100 km autour du lieu où vous séjournez. Si vous souhaitez écourter votre voyage, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour

jusqu'au Domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant l'Attentat.

- Catastrophe naturelle : 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. Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour jusqu'au Domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximum de 72 heures suivant la survenance de la Catastrophe naturelle.

PRESENCE EN CAS D'HOSPITALISATION

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne pas lorsque vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 24 heures : nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) jusqu'au jour de votre rapatriement, jusqu'à un maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE » ET « FRAIS DE PROLONGATION DE SEJOUR POUR UN ACCOMPAGNANT ».

FRAIS DE PROLONGATION DE SEJOUR POUR UN ACCOMPAGNANT

Suite à une Maladie ou à un Accident survenu lors de votre voyage, vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour sur place au-delà de la date initiale de retour, dans les cas suivants :

- En cas d'Hospitalisation :

Si vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que cette Hospitalisation 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 assurés ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, afin qu'ils restent auprès de vous.

Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par les accompagnants assurés.

- En cas d'Immobilisation :

Si vous êtes immobilisé(e) et que nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, 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) de vous-même et/ou des membres de votre famille assurés ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par vous-même ou par les accompagnants assurés.

Dans les 2 cas, notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que vous êtes en mesure de reprendre le cours de votre voyage interrompu ou de rentrer à votre Domicile.

REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX

Avant de partir en déplacement, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace Économique Européen). 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.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

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

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

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

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

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

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

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

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

EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DES 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.

GARANTIES D'ASSISTANCE SPECIFIQUES EN CAS D'EPIDEMIE OU DE PANDEMIE

➤ Garanties d'assistance rapatriement en cas d'épidémie ou de pandémie

TELECONSULTATION AVANT DEPART (Uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)

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.

FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel 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 A 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, 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 psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

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 des Montants de Garanties.

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

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

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 des Montants de Garanties.

➤ **Garanties complémentaires aux personnes en cas d'épidémie ou de pandémie**

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

AIDE MENAGERE

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

LIVRAISON DE COURSES MENAGERES

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A RAPATRIEMENT

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

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

2. ASSISTANCE EN CAS DE DECES

TRANSPORT ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE

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.

3. ASSISTANCE VOYAGE

TRANSMISSION DE MESSAGES

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

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

FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER OU EN MONTAGNE

Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au Tableau des 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.

AVANCE DE FOND (ETRANGER UNIQUEMENT)

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.

AVANCE DE LA CAUTION PENALE (ETRANGER UNIQUEMENT)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause), nous faisons l'avance de la caution pénale à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (ETRANGER UNIQUEMENT)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales. Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite de poursuites judiciaires survenues à l'étranger.

Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

ENVOI DE MEDICAMENTS (ETRANGER UNIQUEMENT)

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

Nous prenons en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises.

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

UN DE VOS ENFANTS, MINEUR OU HANDICAPÉ, RESTÉ DANS VOTRE PAYS D'ORIGINE EST GRAVEMENT MALADE OU ACCIDENTÉ

Nous prenons en charge son transport en ambulance au centre hospitalier adapté à son état de santé (la personne chargée de la garde des enfants doit être munie de votre autorisation écrite) et son retour au domicile dans votre pays d'origine.

4. LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- **Les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,**
- **Les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,**
- **Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance et dont l'aggravation était prévisible,**
- **Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques, ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez, et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,**
- **Les frais non justifiés par des documents originaux,**

- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger,
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre "Transport" pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 28ème semaine et leurs conséquences (accouchement compris),
- Les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales)
- Les cures thermales et les frais en découlant,
- Les frais médicaux engagés en dans votre pays d'origine,
- Les hospitalisations prévues,
- Les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple) sauf après un accident sur place
- Les vaccins et frais de vaccination,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- Les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, et les frais en découlant,
- Les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les recherches de personne dans le désert et les frais s'y rapportant,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- Les frais d'annulation de séjour,
- Les frais de restaurant,
- Les frais de douane,
- La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- Les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.

LISTE DES PAYS

- | | |
|--|----------------------------|
| • ZONE 1 : EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS | France métropolitaine (FR) |
| (à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, partie | Géorgie (GE) |
| Asiatique de la Russie) | Gibraltar (GI) |
| Albanie (AL) | Grèce (GR) |
| Allemagne (DE) | Hongrie (HU) |
| Andorre (AD) | Irlande (IE) |
| Angleterre (voir Royaume-Uni) | Israël (IL) |
| Autriche (AT) | Italie (IT) |
| Baléares (XA) | Jordanie (JO) |
| Belgique (BE) | Lettonie (LV) |
| Biélorussie (BY) | Liechtenstein (LI) |
| Bosnie-Herzégovine (BA) | Lituanie (LT) |
| Bulgarie (BG) | Luxembourg (LU) |
| Chypre (CY) | Macédoine (MK) |
| Croatie (HR) | Madère (XC) |
| Danemark (sauf Groenland) (DK) | Malte (MT) |
| Ecosse (v. Royaume-Uni) | Maroc (MA) |
| Espagne continentale (ES) | Moldavie (MD) |
| Estonie (EE) | Monténégro (ME) |
| Finlande (FI) | Monaco (MC) |

Norvège (NO)
Pays-Bas (NL)
Pologne (PL)
Portugal continental (PT)
République Tchèque (CZ) - (voir aussi Tchèque République)
Roumanie (RO)
Royaume-Uni (GB)
Russie, Fédération de (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris) (RU)
Saint-Marin (SM)
Serbie (RS)
Slovaquie (SK)

Slovénie (SI)
Suède (SE)
Suisse (CH)
Tchèque, République (CZ)
Territoires Palestiniens (PS)
Tunisie (TN)
Turquie (TR)
Ukraine (UA)
Vatican, État de la cité du (Saint- Siège) (VA)
• ZONE 2 : MONDE ENTIER
Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application de la clause « 2.2. ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES »

CADRE DU CONTRAT

1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

La durée de validité de toutes garanties correspond aux dates du voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs. A défaut de la mention de la date de retour, le contrat cesse de plein droit 90 jours après la date de départ mentionnée aux Dispositions particulières.

- Assistance/rapatriement :

Elle doit être souscrite et enregistrée avant le début du séjour à assurer. La durée de validité correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

2. LES ASSURANCES CUMULATIVES

Vous devez nous déclarer conformément à l'article L 121.4 du Code des Assurances, toute autre assurance contractée pour le même risque. En cas de sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

Dans ces limites, l'Assuré peut s'adresser à l'Assureur de son choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages intérêts) sont applicables.

3. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant :

- De cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- De délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- Des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- De la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

- 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 et pandémies (sauf stipulation contraire dans la garantie), pollutions, catastrophes naturelles,
- 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.

5. EXPERTISE DES DOMMAGES

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3e et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3e, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

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

6. 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.

7. DÉLAIS DE RÈGLEMENT

Le règlement interviendra dans un délai de 10 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

8. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

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

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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).

9. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.51.89 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr.

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

MUTUAIDE - SERVICE QUALITE CLIENTS
126 rue de la Piazza - 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

10. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

11. COLLECTES 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 délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.
- Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

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

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.
- Les données et les documents concernant l'assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

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

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

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

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

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

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

- par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr

ou

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

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés)."

Assurinco Assurance Voyage - Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 € - Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE - www.assurinco.com - RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620 - Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 site web ORIAS : www.orias.fr – Mutuaide Assistance siège social : 126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Décembre 2022