

CONDITIONS GÉNÉRALES  
ET SPÉCIALES

---

ASSURANCE  
VOYAGE  
**HAPPY'ASSUR**

## SOMMAIRE

<b>TABLEAU DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)</b> .....	<b>2</b>
<b>PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES</b> .....	<b>6</b>
<b>GENERALITES ASSURANCE &amp; ASSISTANCE</b> .....	<b>6</b>
<b>DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE</b> .....	<b>15</b>
ANNULATION DE VOYAGE.....	15
VOL MANQUE.....	18
RETARD AERIEN.....	18
BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS .....	19
INTERRUPTION DE SEJOUR .....	20
INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE .....	21
RESPONSABILITE CIVILE .....	22
RETOUR IMPOSSIBLE.....	24
GARANTIE DES PRIX.....	24
PROTECTION SANITAIRE .....	25
<b>DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE</b> .....	<b>27</b>
ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT .....	27
RETOUR ANTICIPE .....	29
ASSISTANCE EN CAS DE DECES .....	30
ASSISTANCE VOYAGE.....	30
PROTECTION SANITAIRE .....	33

## CONTRAT N° .....

- Formule MULTIRISQUE SERENITE
- Formule MULTIRISQUE CONFORT
- Formule ANNULATION ESSENTIELLE
- Option GARANTIE DES PRIX
- Option PROTECTION SANITAIRE

LA GESTION ADMINISTRATIVE DE CE CONTRAT EST DELEGUEE A ASSUREVER, SOCIETE A RESPONSABILITE LIMITEE AU CAPITAL DE 516 500 €, INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES, IMMATRICULEE :

- AU RCS DE PARIS SOUS LES NUMEROS : 384 706 941,
- A L'ORIAS SOUS LES NUMEROS : 07 028 567 (WWW.ORIAS.FR).

ASSUREVER EST SITUE 26, RUE BENARD, 75014 PARIS, FRANCE.

ASSUREVER EST SOUMIS A L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION (ACPR), SITUEE 4 PLACE DE BUDAPEST - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, FRANCE.

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT, A L'EXCEPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE, SONT REGIES PAR LE CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS.

VOTRE CONTRAT SE COMPOSE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, COMPLETEES PAR VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION. PARMIS LES GARANTIES DEFINIES CI-APRES, CELLES QUE VOUS AVEZ CHOISIES FIGURENT DANS VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION, SELON LA FORMULE QUE VOUS AVEZ SOUSCRITE ET POUR LAQUELLE VOUS AVEZ ACQUITTE LA COTISATION CORRESPONDANTE.

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

## IMPORTANT

En cas de Sinistre susceptible de donner lieu à une annulation, vous devez annuler votre réservation auprès de l'organisateur du voyage dès que vous en avez connaissance.

Pour bénéficier de la garantie "Annulation de Voyage" ou de toutes autres prestations en Assurance du présent contrat, vous devez nous envoyer votre déclaration de sinistre dans les cinq jours ouvrés suite à la survenance de l'événement à :

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

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

Votre contrat : **5887**

MUTUAIDE Assistance 24h/24 et 7j/7

Téléphone depuis la France : ..... 01 55 98 88 17

Téléphone depuis l'Etranger : .... +33 1 55 98 88 17

## TABLEAU DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
<b>Annulation de voyage</b>	
<u>Annulation Essentielle</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Décès, accident corporel grave, maladie grave, hospitalisation du client ou d'un proche, y compris les rechutes et aggravations</li><li>• Décès des oncles, tantes, neveux et nièces</li><li>• Dommages matériels graves au domicile ou aux locaux professionnels</li><li>• Vol au domicile ou dans les locaux professionnels</li><li>• Complications de grossesse médicales</li><li>• Convocations administratives :<ul style="list-style-type: none"><li>• Convocation en tant que témoin ou juré d'Assises</li><li>• Convocation à un examen de rattrapage</li><li>• Obtention d'emploi</li><li>• Convocation en vue de l'adoption d'un enfant</li><li>• Licenciement économique du client ou de son conjoint</li><li>• Mutation professionnelle</li></ul></li><li>• Mise en quarantaine médicale par suite d'un événement accidentel</li><li>• Acte de piraterie aérienne</li><li>• Contre-indications et suites de vaccination</li><li>• Refus de visa touristique</li><li>• Dommages graves au véhicule</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 16 000 € / personne et 40 000 € / événement</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Modification, suppression de congés payés</li><li>• Vol de papiers d'identité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Franchise de 50 € / personne</li><li>• Franchise de 25 % de l'indemnité avec un minimum de 150 € /personne</li></ul>

<p><u>Multirisque Confort</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maladie, accident ou décès ↳ <i>Franchise</i></li> <li>• Annulation en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle survenant à destination</li> <li>• Annulation en cas de faillite de la compagnie aérienne</li> <li>• Annulation en cas de grève du personnel de la compagnie aérienne</li> <li>• Autres causes justifiées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 000 € / personne et 40 000 € / événement</li> <li>• <i>Sans franchise</i></li> <li>• <i>Franchise de 50 € / personne</i></li> </ul>
<p><u>Multirisque Sérénité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maladie, accident ou décès ↳ <i>Franchise</i></li> <li>• Annulation en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle survenant à destination</li> <li>• Annulation en cas de faillite de la compagnie aérienne</li> <li>• Annulation en cas de grève du personnel de la compagnie aérienne</li> <li>• Autres causes justifiées</li> <li>• Annulation cas imprévu sans justificatifs (<b>plafond de remboursement : 2 500 € / personne</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 000 € / personne et 40 000 € / événement</li> <li>• <i>Sans franchise</i></li> <li>• <i>Franchise de 50 € / personne</i></li> <li>• <i>Franchise de 20 % de l'indemnité avec un minimum de 150 € / personne</i></li> </ul>
<p><b>Vol manqué</b> <u>Multirisque Sérénité – Multirisque Confort</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge d'un nouveau billet d'avion dans le cas d'un départ dans les 24 heures</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximum 50 % du montant total de votre forfait initial ou 80 % du montant total de votre vol sec</li> </ul>	
<p><b>Retard aérien &gt; 4 heures</b> <u>Multirisque Sérénité – Multirisque Confort</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur vol régulier aller et/ou retour</li> <li>• Sur vol charter aller</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indemnité forfaitaire de 10 % du montant du voyage avec un maximum de 250 €</li> </ul>	
<p><b>Bagages et effets personnels</b> <u>Multirisque Sérénité – Multirisque Confort</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport</li> <li>• Objets précieux ↳ <i>Franchise uniquement en cas de dommage aux valises</i></li> <li>• Frais de reconstitution des documents d'identité</li> <li>• Retard de livraison des bagages &gt; 12 heures</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 000 € / personne et 10 000 € / événement</li> <li>• 50 % du capital garanti</li> <li>• 50 € / valise</li> <li>• 150 € / personne</li> <li>• Indemnité forfaitaire de 150 € / personne</li> </ul>	
<p><b>Interruption de séjour</b> <u>Multirisque Sérénité – Multirisque Confort</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à un retour anticipé</li> <li>• Suite à un rapatriement médical</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prorata temporis</li> <li>• Bon d'achat égal à la valeur du voyage initial valable pendant 1 an</li> </ul>	
<p><b>Individuelle accident de voyage</b> <u>Multirisque Sérénité – Multirisque Confort</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital décès ou invalidité permanente</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 500 € maximum / personne et 70 000 € maximum / événement</li> </ul>	

## Responsabilité civile vie privée à l'étranger

Multirisque Sérénité – Multirisque Confort

- Dommages corporels, matériels et immatériels
  - ↳ Franchise
- 1 000 000 € maximum / événement
- 75 € / sinistre

## Retour impossible

Multirisque Sérénité – Multirisque Confort

- Frais de prolongation de séjour
  - ↳ Franchise
- 10 % du montant du voyage / nuit / personne avec un minimum de 50 € (maximum 5 nuits)
- 1 nuit

## Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure

Multirisque Sérénité – Multirisque Confort

- Transport / Rapatriement
- Retour des membres de la famille ou de 2 accompagnants
- Présence hospitalisation
- Prolongation de séjour
- Accompagnement des enfants
- Frais médicaux à l'étranger
  - Remboursement complémentaire des frais médicaux
  - Urgences dentaires
    - ↳ Franchise frais médicaux et urgences dentaires
- Avance sur frais d'hospitalisation
- Frais réels
- Billet retour + taxi
- Billet aller-retour et 80 € / jour (maximum 10 jours)
- 80 € / jour (maximum 10 jours)
- Billet aller-retour
- 150 000 €
- 160 €
- 30 € / personne
- 150 000 €

## Retour anticipé

Multirisque Sérénité – Multirisque Confort

- En cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, de la garde d'enfant ou du remplaçant professionnel
- En cas de décès d'un membre de la famille, de la garde d'enfant ou du remplaçant professionnel
- En cas d'attentat survenant à destination
- En cas de sinistre au domicile
- Billet retour + taxi
- Billet retour + taxi
- Billet retour + taxi
- Billet retour + taxi

## Assistance en cas de décès

Multirisque Sérénité – Multirisque Confort

- Transport
- Frais liés au transport y compris frais de cercueil
- Retour des membres de la famille ou de deux accompagnants
- Frais réels
- 2 500 €
- Billet retour + taxi

## Assistance voyage

Multirisque Sérénité – Multirisque Confort

### Avant le voyage

- Information Voyage

### Pendant le voyage

- Avance de la caution pénale
- Prise en charge des honoraires d'avocat
- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne
- Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers
- Avance de fonds
- Envoi de médicaments
- 15 000 €
- 3 000 €
- 7 500 €
- 1 500 €
- Frais d'envoi

### Après le voyage

- Aide-ménagère au domicile après rapatriement si hospi. > 5 jours
- Mise en relation en cas de sinistre au domicile pendant le séjour avec un serrurier, plombier, société de gardiennage et prise en charge du coût de l'intervention
- Hébergement suite à un sinistre au domicile
- 3 heures
- 80 €
- 50 € / nuit (maximum 2 nuits)

## OPTION GARANTIE DES PRIX

Cette garantie vient en complément des formules Multirisque Sérénité et Multirisque Confort.

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
<b>Garantie des prix</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Prise en charge des coûts supplémentaires liés au :<ul style="list-style-type: none"><li>Variation du coût du carburant (transport aérien et maritime)</li><li>Variation du coût des taxes et des redevances aéroportuaires et portuaires</li><li>Variation du cours des devises</li></ul></li><li>↳ <i>Seuils de déclenchement</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>8% du prix du voyage TTC avec un maximum de 200 € / personne et de 4 000 € / contrat</li><li><i>Moyen-courrier : 20 € / personne</i></li><li><i>Long-courrier : 40 € / personne</i></li></ul>

## OPTION PROTECTION SANITAIRE

Cette garantie vient en complément des formules Multirisque Sérénité et Multirisque Confort.

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
<b>Annulation de voyage</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie<ul style="list-style-type: none"><li>↳ <i>Franchise</i></li></ul></li><li>Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température<ul style="list-style-type: none"><li>↳ <i>Franchise</i></li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>16 000 € / personne et 40 000 € / événement</li><li><i>Aucune franchise</i></li><li><i>10 % de l'indemnité avec un minimum de 50 € / personne</i></li></ul>
<b>Assistance rapatriement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Téléconsultation avant départ</li><li>Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)</li><li>Retour impossible</li><li>Frais hôteliers suite à retour impossible</li><li>Frais hôteliers suite à mise en quarantaine</li><li>Frais médicaux hors du pays de résidence suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou de pandémie<ul style="list-style-type: none"><li>↳ <i>Franchise</i></li></ul></li><li>Prise en charge d'un forfait téléphonique local</li><li>Soutien psychologique suite mise en quarantaine</li><li>Valise de secours</li><li>Aide-ménagère</li><li>Livraison de courses ménagères</li><li>Soutien psychologique suite à rapatriement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1 appel</li><li>Frais réels</li><li>1 000 € maximum par personne et 50 000 € maximum par groupe</li><li>Frais d'hôtel 80 € / nuit (maximum 14 nuits)</li><li>Frais d'hôtel 80 € / nuit (maximum 14 nuits)</li><li>150 000 € / personne</li><li><i>30 € / personne</i></li><li>Jusqu'à 80 €</li><li>6 entretiens par événement</li><li>100 € maximum par personne et 350 € maximum par famille</li><li>15 heures réparties sur 4 semaines</li><li>15 jours maximum et 1 livraison par semaine</li><li>6 entretiens par événement</li></ul>

## PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION DE VOYAGE	Le jour de la souscription du présent contrat d'assurance	Le jour du départ en voyage
GARANTIES DES PRIX	Le jour de la souscription du présent contrat d'assurance	20 jours avant le départ en voyage
AUTRES GARANTIES	Le jour du départ en voyage	Le dernier jour du voyage

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 92 jours consécutifs, à l'exception de :

- la garantie "Annulation de voyage" qui prend effet le jour de la souscription du présent contrat d'assurance et expire dès que la première prestation assurée a débutée ;
- la "Garantie des prix" qui prend effet le jour de votre souscription au présent contrat et expire 20 jours avant le jour de votre départ en voyage.

**Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée aux Dispositions Particulières sont acquises.**

**La souscription doit être faite le jour de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur.**

**La "Garantie des prix" doit être souscrite le jour de l'inscription au voyage et simultanément à la souscription des formules "Multirisque Sérénité " ou "Multirisque Confort ".**

## GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE

**Le présent contrat d'assurance et d'assistance a pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies ci-après, l'assuré à l'occasion et au cours de son voyage.**

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

### DEFINITIONS

#### Accident

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

#### Annulation

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie qui sont énumérés au titre "Annulation de voyage".

#### Assuré

Sont considérés comme Assurés, ci-après désignés par le terme « Vous », les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur ayant souscrit le présent contrat pour leur compte.

#### Assureur / Nous

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

**Attentat**

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.

**Bagages**

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

**Billet de train**

Les titres de transport ferroviaire.

**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**

Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation, un typhon, un ouragan, un cyclone ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

**COM**

Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.

**Confirmation du vol**

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.  
Les modalités sont définies au niveau des Conditions de Vente de l'organisateur.

**Conjoint**

Par Conjoint, il faut entendre :

- la personne liée à l'Assuré par les liens du mariage et non séparé judiciairement ;
- la personne qui vit maritalement avec l'Assuré et sous le même toit, dans la même communauté d'intérêts qu'un couple marié ;
- le Cosignataire d'un Pacte Civil de Solidarité avec l'Assuré.

**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.

**Dispositions particulières**

Document dûment rempli et signé par l'Assuré sur lequel figurent ses nom et prénom, adresse, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du voyage, la date d'établissement de ce document, ainsi que la formule et le montant de la prime d'assurance correspondante. Seules sont prises en compte en cas de sinistre les souscriptions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

**Domicile**

Le domicile de l'Assuré doit être situé en France, dans l'un des pays membres de l'Union Européenne, au Royaume Uni, en Suisse, Norvège, Monaco, Andorre, Liechtenstein, San Marin ou à Gibraltar. On entend par domicile le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré, et figurant sur sa déclaration d'impôt sur le revenu.

**DROM**

Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et Réunion.

**Epidémie**

Apparition d'un grand nombre de malades dans un lieu donné suite à une maladie.

**Etranger**

Par "Etranger", on entend le monde entier à l'exception du pays d'origine.

**Evénements garantis en assistance**

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.



## **Exécution des prestations**

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

## **Faillite de la compagnie aérienne**

Situation où le voyageur muni de billets valables ne peut bénéficier des vols prévus lorsque :

- à la suite de sa mise en liquidation judiciaire, la cessation d'activité de la compagnie aérienne conduit à une annulation inopinée des vols
- aucune contre-proposition n'est fournie par l'organisateur ou la compagnie aérienne au voyageur.

## **France**

Par "France", on entend France métropolitaine, Corse, DROM et COM.

## **Franchise**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

## **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 Dispositions 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**

Le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

## **Pandémie**

Propagation mondiale d'une maladie.

## **Pays d'origine**

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

## **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 engager la garantie du présent contrat.

## **Souscripteur**

L'organisateur du voyage ayant son siège social en Union Européenne.

## **Vol régulier**

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'ABC World Airways Guide.

## **Vol non régulier de type charter**

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

## **Voyage**

Déplacement et/ou séjour, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l'organisateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent aux Dispositions Particulières.

## ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

**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.**

## 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) ;
- **votre numéro de contrat : 5887**
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

Vous devez :

- contacter sans attendre le plateau d'assistance au n° de téléphone : **01 55 98 88 17** (+ 33 1 55 98 88 17 depuis l'étranger) ;
- 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.

**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, l'Assureur, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, l'Assureur 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.

**L'Assureur 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 l'Assureur 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 l'Assureur a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

L'Assureur 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.

## → **VOUS SOUHAITEZ DECLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE ?**

Dans les 5 jours dans tous les cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez contacter ASSUREVER, soit par mail, soit par téléphone, soit par courrier :

### **ASSUREVER**

Service Gestion Clients  
TSA 52216

18039 BOURGES CEDEX

Tél. : + 33 1 73 03 41 01

Mail : [gestion@assurever.com](mailto:gestion@assurever.com)

Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00

## **CUMUL DES GARANTIES**

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

## **DECHEANCE DE PRESTATION ET DE GARANTIE POUR DECLARATION FRAUDULEUSE**

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance (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 prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à intenter à votre encontre.

## **QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?**

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou 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),
- 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,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

## **CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

## EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des prestations d'assistance et garanties d'assurance décrites aux présentes Dispositions Générales.

Sont exclus :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires ;
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait ;
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation, un typhon, un ouragan, un cyclone ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi N 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance) ;
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool ;
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à l'Assureur en appelant le 01 55 98 88 17 ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les garanties d'Assistance listées ci-dessous :

- Rapatriement ou transport sanitaire
- Retour des membres de la famille ou de 2 accompagnants
- Présence hospitalisation
- Prolongation de séjour
- Accompagnement des enfants
- Frais médicaux hors du pays de résidence
- Retour anticipé
- Rapatriement de corps
- Assistance juridique à l'étranger
- Frais de recherche et de secours
- Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers
- Avance de fonds (uniquement à l'étranger)
- Envoi de médicaments à l'étranger
- Assistance après le voyage
- Assistance Protection Sanitaire

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

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

MUTUAIDE 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 ASSUREVER en appelant le 01 73 03 41 01 ou en écrivant à [reclamation@assurever.com](mailto:reclamation@assurever.com) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation
- Vol manqué
- Retard aérien
- Bagages
- Interruption de séjour
- Retour impossible
- Garantie des prix
- Annulation Protection Sanitaire

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

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Assurance**  
**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 réclamation (désaccord ou mécontentement) relative à la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accident, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel :

**ASSUREVER**  
**TSA 72218 - 18039 BOURGES CEDEX**  
**Tél : + 33 1 73 03 41 01**  
**Mail : [reclamation@assurever.com](mailto:reclamation@assurever.com)**

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 « Consommateur » de votre 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 TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice.

## DONNEES PERSONNELLES

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.  
Celle 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).

## SUBROGATION

L'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, 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, L'Assureur est subrogé dans les droits et actions des Assurés contre cette compagnie ou cette institution.

## 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 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).

## 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 de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## 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 L113-8 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 conformément à l'article L113-9 du Code des Assurances.**

## 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 92459 – 75436 Paris Cedex 9.

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

Dans le cadre de garanties optionnelles, 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.

## DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

## LANGUE UTILISEE

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

## CONTRAT

Les garanties assurance et assistance hors Responsabilité Civile Vie Privée à L'Etranger et hors Individuelle Accident stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de MUTUAIDE ASISTANCE, sous le numéro 5887.

Les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à L'Etranger et Individuelle Accident sont souscrites auprès de GROUPAMA RHÔNE ALPES AUVERGNE

## DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE

### ANNULATION DE VOYAGE

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort – Annulation Essentielle*

## CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

## DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tous autres :

- **MALADIE, ACCIDENT OU DECES (y compris la rechute de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :**

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort – Annulation Essentielle*

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure aux mêmes Dispositions Particulières ;
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure aux mêmes Dispositions Particulières ;
- de vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ;
- de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières ;
- de la personne chargée, pendant votre voyage :
  - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières ;
  - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières.



## - ANNULATION POUR MOTIFS DEFINIS

### *Annulation Essentielle*

---

- Décès des oncles, tantes, neveux et nièces ;
- Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés sous réserve que ces locaux soient détruits à plus de 50% ;
- Vol dans vos locaux professionnels ou privés, si ce vol nécessite impérativement votre présence, et s'il se produit dans les 48 heures précédant le départ ;
- Complications imprévisibles de grossesse de l'assurée et leurs suites ;
- Convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel, à la condition expresse que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'un des événements limitativement énumérés ci-après au moment de la souscription de cette garantie :
  - en tant que témoin ou juré d'Assises ;
  - à un examen de rattrapage sous la double condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la réservation du voyage et que le rattrapage ait lieu pendant la période prévue du voyage ;
  - pour un emploi salarié ou un stage rémunéré devant débiter avant la date de retour du voyage indiquée aux Dispositions particulières alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi au jour de la souscription du présent contrat à l'exclusion de prolongation ou renouvellement de contrat de travail ou de stage. Les missions d'intérim (obtention, renouvellement) ne sont pas garanties ;
  - convocation en vue de l'adoption d'un enfant ;
  - licenciement économique de vous-même ou de votre conjoint ou concubin, assuré par ce même contrat ;
  - votre mutation professionnelle non disciplinaire imposée par l'autorité hiérarchique n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part ;
  - suppression ou modification de vos congés payés imposée par votre employeur, alors qu'ils avaient été fixés en accord avec lui précédemment à la souscription du présent contrat (**franchise de 25 % de l'indemnité avec un minimum de 150 € / personne**), à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des représentants légaux d'entreprise et des intermittents du spectacle ;
- Votre mise en quarantaine médicale par suite d'un événement accidentel ;
- Acte de piraterie aérienne empêchant physiquement vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants au premier degré et rendant impossible votre voyage aux dates prévues ;
- Annulation ayant pour origine le décès, la maladie grave, l'accident corporel grave de la personne désignée sur les Dispositions particulières chargée de votre remplacement professionnel ou de la garde de vos enfants mineurs ou handicapés pendant votre voyage ;
- Contre-indication ou suites de vaccination inconnues le jour de la souscription du contrat ;
- Refus de visa touristique par les autorités du pays visité sous réserve que la demande de visa ait été effectuée dans les délais requis auprès des Autorités compétentes de ce pays et qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et déjà refusée par ces autorités pour un précédent voyage ;
- Dommages graves à votre véhicule dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre à l'aéroport ou sur votre lieu de séjour ;
- Vol de votre carte d'identité et/ou de votre passeport dans les 48 heures précédant le départ, vous empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières (**franchise de 25 % de l'indemnité avec un minimum de 150 € / personne**) ;
- Annulation de la personne devant vous accompagner durant le voyage, inscrite en même temps que vous, et assurée par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Toutefois, si vous souhaitez partir sans elle, nous vous remboursons les frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui vous aurait été versé en cas d'annulation.

## - ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIEES

### *Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

La garantie vous est acquise :

- en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle survenant à destination dans les 15 jours précédant la date de départ et dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature (par dérogation au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES » du chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE ») ;
- du fait de la faillite de la compagnie aérienne régulière, low cost ou charter vous transportant ;
- du fait de la grève du personnel de la compagnie aérienne régulière, low cost ou charter vous transportant à condition qu'aucun préavis n'ait été déposé au moment de la souscription du présent contrat ;
- dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté, justifiés et qui vous empêchent de partir ;
- ainsi qu'en cas d'annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.

## - ANNULATION SANS APPORT DE PIÈCES JUSTIFICATIVES

*Multirisque Sérénité*

La garantie vous est acquise pour tous les cas imprévus indiqués ci-avant où l'assuré n'est pas dans la capacité de nous fournir un justificatif. **L'indemnité sera limitée à 2 500 € maximum par personne.**

### EXCLUSIONS A LA GARANTIE « ANNULATION DE VOYAGE »

Outre les exclusions figurant au chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat ;
- les interruptions volontaires de grossesse ;
- les fécondations in vitro et leurs conséquences ;
- les traitements esthétiques ;
- la maladie nécessitant des traitements psychiques, psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses ayant entraîné une hospitalisation inférieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage ;
- les maladies infectieuses contagieuses en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires du pays d'origine ;
- l'oubli de vaccination ;
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matches ou compétitions ;
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination ;
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- les congés payés et les RTT n'ayant pas fait l'objet d'un accord exprès de l'employeur préalablement à la réservation du voyage ;
- la garantie "Annulation de voyage" ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du séjour par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité à destination.

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

### DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS NOUS DECLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement l'agence de voyages ou l'organisateur et aviser ASSUREVER dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre.

En cas d'annulation tardive, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance de l'événement donnant lieu à l'annulation.

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

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident, la copie de l'arrêt de travail ainsi que la copie des ordonnances médicales avec les reçus de la pharmacie ou éventuellement les analyses et examens pratiqués ;
- en cas de licenciement économique, photocopie de la lettre de licenciement, copie du contrat de travail et photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte ;
- en cas de complications de grossesse, photocopie de la feuille d'examen prénatal et photocopie de l'arrêt de travail ;
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif d'un lien de parenté (fiche d'État civil) ;
- dans les autres cas, de tout justificatif.

Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention de notre Médecin Conseil. À cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis du Médecin Conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production.

Si vous vous y opposez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.

Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous sera demandé afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières ;
- la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage ;
- le numéro de votre contrat d'assurance ;
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages ou l'organisateur ;
- en cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et si possible, des témoins.

---

## VOL MANQUE

---

### *Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

Si vous ratez votre avion au départ de votre voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination et par le même moyen de transport initialement acheté, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible :

- 50 % du montant initial total de votre forfait (prestations de transport et prestations terrestres) ;
- 80 % du montant initial total de votre vol sec (prestation de transport uniquement).

---

## RETARD AERIEN

---

### *Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Cette garantie est valable sur :

- vols réguliers des compagnies aériennes **aller et/ou retour** dont les horaires sont publiés ;
- vols charters **aller** dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion aller.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'Assuré de plus de 4 heures par rapport à l'heure initialement prévue, nous indemnisons l'Assuré **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

Les indemnités sont cumulables en cas de retard subi sur le vol régulier aller et le vol régulier retour.

**Cette garantie ne s'applique pas si l'Assuré est transféré sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus ou sur un autre vol que celui initialement prévu.**

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination.

### EXCLUSIONS A LA GARANTIE « RETARD AERIEN »

Outre les exclusions figurant au chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
- tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'Assuré dès lors que sa destination est déconseillée par le Ministère des Affaires étrangères français ;
- une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou de toute autre autorité en ayant fait l'annonce 24 heures avant la date de départ du voyage de l'Assuré ;
- les événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'Assuré et la date de souscription du présent contrat ;
- le manquement du vol sur lequel la réservation de l'Assuré était confirmée quelque en soit la raison ;
- la non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.

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

L'Assuré doit :

- compléter et/ou faire tamponner une déclaration de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'Assuré voyage ou auprès d'une personne compétente de l'aéroport ;
- transmettre à ASSUREVER, dès son retour et au plus tard dans les 5 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la photocopie de son billet d'avion, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.

**Sans la communication des documents ci-dessus à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.**

---

## BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

---

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

### CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre résidence principale ou secondaire contre :

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

### LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50% du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé 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 7h00 et 22h00.

### EXCLUSIONS A LA GARANTIE « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS »

Outre les exclusions figurant au chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- 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 ;
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) ;
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions ;
- tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires ;
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenues dans vos bagages ;
- la confiscation des biens par les Autorités (douane, police) ;
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente ;
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ;
- les collections, échantillons de représentants de commerce ;
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit (sauf les frais de reconstitution des documents d'identité prévus au titre de la garantie « VOLS DES DOCUMENTS D'IDENTITÉ » détaillée ci-après) ;
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans le coffre fermé à clé de votre chambre ou de votre hôtel, ou lorsqu'ils ne sont pas portés par l'Assuré ;
- 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, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes, les documents enregistrés sur bandes ou films, les CD, les articles de sport, le matériel professionnel, les téléphones portables, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie. **Une franchise indiquée au tableau des Montants de Garanties sera retenue en cas de dommage aux bagages.**

## COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'Article L 121-5 du Code des Assurances.

## QUELLES SONT LES PIECES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte ;
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur ;
- le constat original de perte, la carte d'embarquement originale et le ticket d'enregistrement original des bagages, dans le cas de bagages égarés par la compagnie de transport aérien.

En cas de non-présentation de ces documents, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous. 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(e) de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tout document 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, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit à indemnité.

## QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLES OU PERDUS COUVERTS PAR LA GARANTIE ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- Si nous vous avons déjà indemnisé(e), vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement ;
  - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

## RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 12 heures de retard, vous percevrez **une indemnité forfaitaire indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, afin de vous permettre de procéder à l'achat d'effets et d'objets indispensables. Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » ci-avant.

## VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITE

Dans le cas où vos passeport, 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 **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, sur présentation des justificatifs.

---

## INTERRUPTION DE SEJOUR

---

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

## FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

Nous vous remboursons au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**) à compter du jour suivant votre retour anticipé et que de ce fait, vous avez dû interrompre votre voyage, suite à :

- une hospitalisation ou un décès d'un membre de la famille ;
- des dommages graves survenus aux locaux professionnels ou privés de l'Assuré par suite d'incendie, d'explosion, d'inondation ou de cambriolage nécessitant impérativement la présence de l'Assuré sur place ;
- un attentat sur votre lieu de séjour dans un rayon de 100 km du lieu de votre villégiature.

**Cette garantie ne peut se cumuler avec la garantie « VOYAGE DE COMPENSATION » ci-dessous.**

## VOYAGE DE COMPENSATION

Si nous intervenons pour votre rapatriement pour une raison médicale (maladie ou accident subi par vous-même), vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou autre titre de transport initial auprès de l'agence de voyages ayant vendu le voyage initial **dans la limite figurant au Tableau des Montants de Garanties**.

Ce montant sera versé uniquement à la personne rapatriée, à son conjoint ou à la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toute autre et devra être utilisé dans les douze mois qui suivent l'événement ayant provoqué le rapatriement médical auprès de l'agence de voyages ayant vendu le voyage initial.

**Cette garantie ne peut se cumuler avec l'indemnisation des « FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR » ci-dessus.**

## INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

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

## CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons le paiement des indemnités prévues aux **conditions spéciales** en cas d'accident corporel pouvant atteindre l'Assuré pendant la durée de voyage.

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

### Pour les Assurés majeurs :

Nous intervenons pour le montant indiqué aux conditions spéciales dans les cas suivants :

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

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

### Pour les Assurés mineurs :

Nous intervenons dans les cas suivants :

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

## BAREME D'INVALIDITE

	DROIT	GAUCHE
• Perte complète :		
• du bras	70 %	60 %
• de l'avant-bras ou de la main	60 %	50 %
• du pouce	20 %	17 %
• de l'index	12 %	10 %
• du majeur	6 %	5 %
• de l'annulaire	5 %	4 %
• de l'auriculaire	4 %	3 %
• de la cuisse		55 %
• de la jambe		40 %
• de 2 membres		100 %
• du pied		40 %
• du gros orteil		8 %
• des autres orteils		3 %
• des 2 yeux		100 %
• de l'acuité visuelle ou d'un œil		25 %
• Surdité complète, incurable et non appareillable		60 %
• Surdité complète, incurable et non appareillable d'une oreille		10 %
• Aliénation mentale totale et incurable		100 %

## DEFINITION DE LA PERTE

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

## EXCLUSIONS A LA GARANTIE « INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE »

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

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

## COMMENT L'INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

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

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

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

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

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

Pendant la durée de son traitement, l'Assuré devra permettre le libre accès de notre médecin contrôleur afin qu'il puisse évaluer les conséquences de l'accident.

En cas de désaccord sur les causes ou les conséquences de l'accident, nous soumettrons son différend à 2 experts choisis l'un par l'Assuré ou par ses ayants droit, l'autre par nous-mêmes, sous réserve de nos droits respectifs.

En cas de divergence, un 3<sup>ème</sup> expert sera nommé, soit d'un commun accord, soit par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu de résidence de l'Assuré.

---

## RESPONSABILITE CIVILE

---

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

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

## CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons les conséquences pécuniaires que l'Assuré peut encourir en raison de tous les dommages corporels ou matériels, causés à autrui par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de son voyage, **dans la limite des montants indiqués aux conditions spéciales.**

### EXCLUSIONS A LA GARANTIE « RESPONSABILITE CIVILE »

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

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale ;
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, de bateaux à voile et à moteur, ou de la pratique de sports aériens ;
- les dommages matériels survenus sur tout véhicule à voile ou à moteur (motos, bateaux, voitures de location ou autres),
- les dommages résultant de toute activité professionnelle ;
- les conséquences de tous sinistres matériels ou corporels atteignant l'Assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendants ;
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis ;
- toutes dispositions prises à l'initiative de l'Assuré sans accord préalable de l'Assureur ;
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous les sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions ;
- les dommages causés aux animaux ou aux objets qui vous appartiennent ou qui vous sont loués, prêtés ou confiés ;
- les amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel.

## TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITE

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

## PROCEDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.

Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptons de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

## RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat ;
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord ;
- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

Vous ne pouvez vous opposer à l'exercice de notre recours contre un tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.

## INOPPOSABILITE DES DECHEANCES

Même si vous manquez à vos obligations après sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable. Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.



## FRAIS DE PROCES

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

---

## RETOUR IMPOSSIBLE

---

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

Les prestations d'assistance du contrat sont étendues à la prise en charge des frais réels d'hébergement, repas, et effets de première nécessité restant à la charge de l'assuré dans le cas où il serait obligé de rester sur son lieu de séjour au-delà de la date de retour initialement prévue pour une raison indépendante de sa volonté, inconnue et imprévisible au moment de son départ, ayant les caractéristiques de la force majeure et justifiée.

**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.**

## DETAILS DE LA GARANTIE

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 présent contrat.

Il est rappelé qu'à l'exception de la dérogation susvisée, toutes les dispositions du présent contrat, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

Le montant maximum d'indemnisation est fixé à 10% du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire consécutive à la date de retour initialement prévue, avec un minimum de 50€ par nuit et un maximum de 5 nuits au-delà de la première nuit. La première nuit n'est pas indemnisée.

De plus, par dérogation au chapitre « Prise d'effet et durée des garanties » du contrat nous acceptons dans le cas où l'Assuré serait obligé de rester sur son lieu de séjour au-delà de la date de retour initialement prévue pour une raison indépendante de sa volonté, inconnue et imprévisible au moment de son départ, 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 la prestation « PROLONGATION DE SEJOUR ».

---

## GARANTIE DES PRIX

---

**La GARANTIE DES PRIX n'est valable que si vous l'avez souscrite en complément des formules "Multirisque Sérénité " ou "Multirisque Confort " et que vous avez acquitté la prime correspondante.**

**Cette garantie doit être souscrite le jour de l'inscription au voyage et simultanément à la souscription des formules "Multirisque Sérénité " ou "Multirisque Confort ".**

## NATURE DE LA GARANTIE

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de votre inscription au voyage 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 les limites indiquées au **Tableau des Montants de Garanties**, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix de votre voyage (voir § « Notre garantie intervient uniquement en cas de : »).

**Seuil de déclenchement :** Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de votre inscription au voyage et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de votre voyage soit supérieur à 20 € par personne dans le cadre d'un moyen-courrier et supérieur à 40 € par personne dans le cadre d'un long-courrier.

**Notre garantie intervient uniquement en cas de :**

- Hausse du coût du carburant : variation du coût du transport aérien ou maritime, lié à la hausse du coût du carburant (indice WTI), survenant entre la date de votre inscription au voyage et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ ;
- Variation du coût des taxes et des redevances : les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports et les ports, survenant entre la date de votre inscription au voyage et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ ;

- Variation du cours des devises survenant entre la date de votre inscription au voyage 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.**

## EXCLUSIONS A LA « GARANTIE DES PRIX »

Outre les exclusions figurant au chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- 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.

## MODALITES EN CAS DE SINISTRE

Dans les cinq jours ouvrés à compter de la date de solde du dossier, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez adresser à ASSUREVER, soit par courrier (ASSUREVER - Service Gestion Clients, TSA 81410 – 92621 GENNEVILLIERS Cedex) soit par mail ([gestion@assurever.com](mailto:gestion@assurever.com)), tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation, en indiquant vos nom et prénom, votre numéro de contrat, le nom et l'adresse de votre agence de voyage.

- Pour les dossiers TO, vous devez transmettre à ASSUREVER :
  - le bulletin d'inscription initial du voyage ;
  - la facture vous notifiant la révision du prix de votre voyage.
- Pour les billets BSP, vous devez transmettre à ASSUREVER :
  - les copies d'écran (à réclamer à votre agence) au jour de votre inscription au voyage et au jour de l'émission ;
  - la facture que l'agence aura établie au titre des hausses supplémentaires correspondant à la différence entre le jour de votre inscription au voyage et le jour d'émission.

## REMBOURSEMENT

Le remboursement est directement adressé à votre attention ou à celle de vos ayants droit à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

---

## PROTECTION SANITAIRE

---

**La PROTECTION SANITAIRE n'est valable que si vous l'avez souscrite en complément des formules "Multirisque Sérénité " ou "Multirisque Confort " et que vous avez acquitté la prime correspondante.**

**Cette garantie doit être souscrite le jour de votre inscription au voyage et simultanément à la souscription des formules "Multirisque Sérénité " ou "Multirisque Confort ".**

---

## ANNULATION DE VOYAGE

---

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

- **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), Accident corporel grave ou décès, (y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident) de :**
  - vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
  - vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
  - votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,

- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.
- **Refus d'embarquement suite à une prise de température du Bénéficiaire/Assuré, à son arrivée à l'aéroport de départ** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

**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.**

## DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

### Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie, 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 le sinistre auprès de ASSUREVER dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

- 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,

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

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

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

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

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

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

- un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance,
- 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,
- les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage,
- tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance,
- l'absence d'aléa,
- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- les conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- un acte de négligence de votre part,
- tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur 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.

## DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE

**Aucun rapatriement ou retour anticipé n'est pris en charge s'il n'a pas fait l'objet d'un appel préalable auprès du plateau d'assistance et d'un accord de ce dernier.**

---

### ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

---

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

### CONDITIONS D'INTERVENTION

**Pour toute intervention l'Assuré ou son représentant doit impérativement contacter au préalable l'Assureur. Les coordonnées sont reportées au chapitre "COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?". Dans tous les cas, seules les autorités médicales de l'Assureur sont habilitées à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'Hospitalisation et se mettent si nécessaire en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille.**

Les réservations sont faites par l'Assureur qui est en droit de demander au Bénéficiaire, les titres de transport non utilisés. L'Assureur n'est tenu qu'à la prise en charge des frais complémentaires à ceux que l'Assuré aurait dû normalement exposer pour son retour.

### TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1<sup>ère</sup> classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

## RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU DE 2 ACCOMPAGNANTS ASSURES

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des membres de votre famille assurés ou de 2 personnes assurées qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

## PRESENCE HOSPITALISATION

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) 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 5 jours, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion 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) pendant 10 nuits maximum à hauteur du **maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU DE 2 ACCOMPAGNANTS ASSURES ».**

## PROLONGATION DE SEJOUR

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) d'un accompagnant assuré, **à concurrence de 10 nuits maximum et du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, afin qu'il reste auprès de vous.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRESENCE HOSPITALISATION ».**

## ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS

Lorsque, malade ou blessé(e), vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 18 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons à notre charge le voyage aller et retour par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique depuis le pays d'origine d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, afin de ramener vos enfants dans le pays d'origine à votre domicile ou au domicile d'un membre de votre famille choisi par vous. Les billets des enfants restent à votre charge.

## REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX (A L'ETRANGER)

Avant de partir en voyage à l'étranger, 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 :**

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger :

- honoraires médicaux ;
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien ;
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger ;

- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport ;
- urgence dentaire avec un plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

#### Montant et modalités de prise en charge :

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **dans la limite et déduction faite d'une franchise par assuré et par événement dans tous les cas, indiquées au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus ;
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

#### AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (A L'ETRANGER)

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins ;
- tant que vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé(e), vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

---

#### RETOUR ANTICIPE

---

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

#### RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR OU MAJEUR HANDICAPE OU DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL

Pendant votre voyage, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel. Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays d'origine, ou pour reprendre votre activité professionnelle, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, et celui d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

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 contrat d'assurance pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

#### RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR OU MAJEUR HANDICAPE OU DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel. Afin que vous assistiez aux obsèques dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, et celui d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

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 contrat d'assurance pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

## RETOUR ANTICIPE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

Pendant votre voyage, vous apprenez, à la suite de l'inondation, de l'explosion, de l'incendie ou du cambriolage survenu à votre domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives. Nous organisons et prenons en charge votre voyage, et celui d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge. À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

## RETOUR ANTICIPE EN CAS D'ATTENTAT SURVENU SUR LE LIEU DE DESTINATION

Pendant votre voyage, vous apprenez qu'un attentat est survenu dans un rayon maximum de 100 km autour du lieu où vous vous trouvez. Si vous souhaitez écourter votre voyage, nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

---

## ASSISTANCE EN CAS DE DECES

---

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

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

L'Assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine de l'Assuré. Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais. De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

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

## RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU DE 2 ACCOMPAGNANTS ASSURES

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une ou 2 personnes bénéficiaires ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ils puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

---

## ASSISTANCE VOYAGE

---

*Multirisque Sérénité – Multirisque Confort*

---

## INFORMATIONS VOYAGE

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.) ;

## AVANCE DE LA CAUTION PENALE (A L'ETRANGER)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous faisons l'avance de la caution pénale **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.** Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

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 (A L'ETRANGER)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous prenons en charge les frais d'avocat sur place **dans la limite indiquée 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. Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

## FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors-piste) **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**. Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

## ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DES PAPIERS OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos papiers. Du lundi au samedi, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre Service « Informations », nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement des papiers...).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. 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 responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s)...), nous vous faisons parvenir, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, **une avance de fonds dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, afin que vous puissiez faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales.

## ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon l'avis de nos médecins un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira.

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons uniquement l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant à partir de la France, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

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

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

## ASSISTANCE SINISTRE AU DOMICILE

Votre domicile a fait l'objet d'une inondation, d'un incendie ou d'un cambriolage pendant votre séjour et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires.

Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

En outre, si votre domicile est inhabitable à votre retour de voyage, nous organisons et prenons en charge votre séjour à l'hôtel pendant 2 nuits maximum **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.



## AIDE MENAGERE A DOMICILE (EN FRANCE) EN CAS D'HOSPITALISATION SUITE À UN RAPATRIEMENT

À la suite d'un rapatriement effectué par nos soins, vous êtes hospitalisé(e) à votre retour en France pour une durée supérieure à 5 jours. Nous pouvons mettre à votre disposition une aide-ménagère à votre domicile qui vous viendra en aide soit dès la date d'hospitalisation, soit au jour de votre retour de l'hôpital. Nous prenons en charge le coût de cette aide-ménagère à concurrence de 3 heures réparties à votre convenance.

### EXCLUSIONS AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

Outre les exclusions figurant au chapitre « GÉNÉRALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », sont exclus :

- les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides ;
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois, précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état ;
- les conséquences de 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 ;
- 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 paragraphe « TRANSPORT / RAPATRIEMENT » 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 appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales) ;
- les cures thermales et les frais en découlant ;
- les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine ;
- les hospitalisations prévues ;
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple) ;
- 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 ;
- les risques NBC (nucléaires, biologiques, chimiques).

Ne peuvent donner lieu à intervention :

- les états pathologiques résultant de l'exposition à des agents biologiques infectants, d'une exposition à des substances chimiques type gaz de combat, incapacitants, neurotoxiques, ou à effet toxique rémanent, ou d'une contamination par radio nucléide consécutifs à un acte accidentel, ou intentionnel (terrorisme).

---

## PROTECTION SANITAIRE

---

La PROTECTION SANITAIRE n'est valable que si vous l'avez souscrite en complément des formules "Multirisque Sérénité " ou "Multirisque Confort " et que vous avez acquitté la prime correspondante.

Cette garantie doit être souscrite le jour de votre inscription au voyage et simultanément à la souscription des formules "Multirisque Sérénité " ou "Multirisque Confort ".

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT

---

### TELECONSULTATION AVANT DEPART

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

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

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

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

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

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

### RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Vous êtes blessé ou atteint d'une maladie, y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie, 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.**

### RETOUR IMPOSSIBLE

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

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

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

### FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

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

## **FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)**

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 Garanties, sans application de franchise).

## **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.**

## **PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL**

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

## **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUR PLACE**

En cas de traumatisme important suite à un événement lié 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 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.

## **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.

## **AIDE MENAGERE**

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

## **LIVRAISON DE COURSES MENAGERES**

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

## **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A VOTRE RETOUR AU DOMICILE**

En cas de traumatisme important suite à un événement lié 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 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.

## **EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES D'ASSISTANCE RAPATRIEMENT PROTECTION SANITAIRE**

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/Assuré,
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire/Assuré 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 36<sup>ème</sup> 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
- 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

## ASSUREVER

TSA 72218 - 18039 BOURGES CEDEX

Tél : 01 73 03 41 01

SARL au capital 516 500 € - RCS Paris B 384.706.941

Société de courtage et de gestion d'assurance

Garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle  
Conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances



Les garanties d'assurance et d'assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de Mutuaide Assistance, sous le numéro 5887.

NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## **ASSUREVER assure vos voyages**

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

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

Avec 55 collaborateurs, ASSUREVER vous accompagne au quotidien.

## **ASSUREVER**

### **L'EXPERIENCE :**

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

### **LA PERFORMANCE :**

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

### **NOS ENGAGEMENTS :**

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

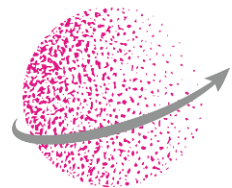
2205 – 202006HA4

VOTRE AGENCE DE VOYAGES



TSA 72218  
18039 BOURGES CEDEX  
Tél : 01 73 03 41 01  
[www.assurever.com](http://www.assurever.com)

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



**ASSUREVER**  
assure vos voyages