

<b>TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE</b>		
<b>1/ ANNULATION</b>	<b>Plafond de garantie</b>	<b>Franchise</b>
<b>Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage</b>		
<b>A/ Annulation pour motif médical</b>	<b>50.000€ par personne 150.000€ par événement</b>	<b>Pour les voyages jusqu'à 2.000€ par personne : 5% du montant du sinistre</b>  <b>Pour les voyages supérieurs à 2.000€ et jusqu'à 50.000€ par personne : 10% du montant du sinistre</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Annulation pour maladie grave, accident corporel grave ou décès de l'assuré, son conjoint, d'un frère, sœur, beau-père, belle-mère, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille ou ascendant et descendant 2eme degré.</li> <li>➤ Y compris annulation pour maladie de l'Assuré déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie</li> <li>➤ Annulation dans le cas où vous êtes désigné comme étant cas contact dans les 14 jours précédant le départ</li> <li>➤ Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l'aéroport de départ</li> </ul>		
<b>B/ Annulation pour tout autre motif aléatoire</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Annulation pour tout autre motif aléatoire pouvant être justifié, à l'exception des exclusions mentionnées dans le présent document</li> </ul>	
<b>2/ DEPART MANQUE/RETOUR MANQUE</b>	<b>Plafond de garantie</b>	<b>Franchise</b>
<b>A/ DEPART MANQUE</b>	<b>1 500 € par personne/ 13 500 € par événement</b>	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prise en charge d'un titre de transport permettant à l'assuré de rejoindre sa destination finale à l'aller.</li> </ul>		
<b>B/RETOUR MANQUE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prise en charge d'un titre de transport permettant à l'assuré d'atteindre sa destination finale au retour.</li> </ul>		
<b>3/ BAGAGES</b>	<b>Plafond de garantie</b>	<b>Franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indemnisation maximum sur présentation des justificatifs d'achat en cas de perte, vol ou dommages des bagages assurés</li> </ul>	<b>1 500 € par personne/7 500 € par événement</b>	<b>50 € par bagage concerné</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ OU Indemnisation forfaitaire en cas de non présentation des justificatifs d'achat</li> </ul>	<b>150 € forfaitaire par personne</b>	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets de valeur</li> </ul>	<b>500 € par personne</b>	<b>50 € par personne</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets personnels</li> </ul>	<b>1 000 € par personne</b>	<b>50 € par personne</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Frais de réfection de documents officiels en cas de vol</li> </ul>	<b>200 € par personne</b>	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Retard de livraison des bagages de plus de 24 Heures</li> </ul>	<b>150 € par personne</b>	<b>Pas de franchise</b>
<b>4/ RETARD DE TRANSPORT</b>	<b>Plafond de garantie</b>	<b>Franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Suite à un retard constaté à l'arrivée du train, de l'avion ou du bateau supérieur à 4 heures</li> </ul>	<b>150 € forfaitaire par personne/ 1 350 € par événement</b>	<b>4 Heures</b>
<b>5/RACHAT DE FRANCHISE LOCATION MOTONEIGE, QUAD, BUGGY, JET SKI</b>	<b>Plafond de garantie</b>	<b>Franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Rachat de franchise</b> Accident survenu avec un véhicule de loisir dont la prestation est incluse dans le package garanti</li> </ul>	<b>1500 € par véhicule</b>	<b>Sans franchise</b>

<b>6/ DEFAILLANCE PRESTATAIRE</b>	<b>Plafond de garantie</b>	<b>Franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En cas de cessation d'activité d'un prestataire** due à sa Défaillance Financière :  <u>A/ Avant le départ</u> : remboursement des prestations achetées auprès du prestataire et non remboursables  <u>B/ Après le départ</u> : remboursement du titre de transport retour</li> </ul>	10 000 € par personne/ 50 000 € par événement	<b>A/ 20% du montant du sinistre minimum 100 € par personne</b> <b>B/ Pas de franchise</b>
<b>7/ INTERRUPTION DE SEJOUR</b>	<b>Plafond de garantie</b>	<b>Franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Remboursement des prestations terrestres non utilisées (au prorata temporis)</li> </ul>	5 000 € par personne/ 45 000 € par événement	<b>Pas de franchise</b>
<b>8/ ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>	<b>Plafond de garantie</b>	<b>Franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Téléconsultation avant départ</b></li> </ul>	1 appel	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)</b></li> </ul>	Frais réels	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Rapatriement des personnes accompagnantes</b></li> </ul>	Titre de transport retour*	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Rapatriement des enfants de moins de 18 ans</b></li> </ul>	Titre de transport aller-retour*	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Visite d'un proche</b></li> </ul>	Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel 150 € par nuit/Maxi 10 nuits	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Prolongation de séjour et Frais hôteliers</b></li> </ul>	Frais d'hôtel 150 € par nuit/Maxi 10 nuits	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Poursuite de séjour</b></li> </ul>	Titre de transport retour*	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Retour impossible</b></li> </ul>	1000 € maxi par personne et 50 000€ maxi par groupe	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Frais hôteliers suite à retour impossible</b></li> </ul>	Frais d'hôtel 100 € par nuit/Maxi 15 nuits	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Frais hôteliers suite à quarantaine</b></li> </ul>	Frais d'hôtel 100 € par nuit/ Maxi 15 nuits	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Frais médicaux hors pays de résidence y compris en cas d'épidémie ou de pandémie</b></li> </ul>	150 000 €	<b>250 € par personne</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Frais dentaires</b></li> </ul>	250 €	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Envoi de médicaments à l'étranger</b></li> </ul>	Frais d'envoi	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Envoi de prothèse à l'étranger</b></li> </ul>	Frais d'envoi	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Rapatriement de corps</b></li> </ul>	Frais réels	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Frais funéraires nécessaires au transport du corps</b></li> </ul>	2 500 €	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Formalités décès</b></li> </ul>	Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel 150 € par nuit maxi 4 nuits	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Retour anticipé</b></li> </ul>	Titre de transport retour*	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Chauffeur de remplacement</b></li> </ul>	Titre de transport* ou mise à disposition d'un chauffeur	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Assistance juridique à l'étranger : avance de caution</b></li> </ul>	10 000 €	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Assistance juridique à l'étranger : Honoraires d'avocat</b></li> </ul>	5 000 €	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Frais de recherche ou de secours</b></li> </ul>	4 500 €	<b>Pas de franchise</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Frais de secours sur piste</b></li> </ul>	4 500 € par personne/ maxi 9 000 € par événement	<b>Pas de franchise</b>

ASSISTANCE RAPATRIEMENT (suite)	Plafond de garantie	Franchise
➤ Transmission de message urgent	Frais réels	Pas de franchise
➤ Avance de fonds à l'étranger	1 500 €	Pas de franchise
➤ Papiers officiels	Frais d'envoi	Pas de franchise
➤ Soutien psychologique	2 entretiens par événement	Pas de franchise
➤ Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €	Pas de franchise
➤ Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	6 entretiens par événement	
➤ Valise de secours	100 € maxi par personne et 350 € maxi par famille	Pas de franchise
➤ Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Pas de franchise
➤ Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1	
➤ Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens par événement	

\*Titre de transport en train 1ere classe ou avion de ligne classe économique

\*\*Prestataire : compagnie aérienne, hôtel ou toute autre société fournissant tout ou partie de la prestation garantie. La défaillance financière de l'agence de voyage ou du tour opérateur auprès duquel l'assuré a réservé le voyage garanti, n'est pas couverte.

## ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET DELAI DE SOUSCRIPTION

Le contrat **Multirisques** est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative n° **01049675** (dénommé ci-après "Contrat") souscrit par **L'AGENCE DE VOYAGES**, (ci-après dénommée « L'agence de voyage »), agissant tant pour son compte que pour celui de ses clients, auprès de **AREAS** (ci-après dénommée « AREAS » ou « Assureur ») pour les garanties **Annulation, Bagages, Départ et Retour manqué, Retard de Transport et Rachat de franchise** et de **MUTUAIDE ASSISTANCE** (ci-après dénommé « Mutuaide Assistance » ou « Assureur ») pour les garanties **Assistance Rapatriement et Interruption de séjour**, par l'intermédiaire de **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** (ci-après dénommé « PRESENCE ASSISTANCE » ou « courtier ») et **COVERASSUR** (ci-après dénommée « COVERASSUR » ou « Courtier »).

Le Contrat est géré par **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** pour les garanties d'assurances **Annulation de voyage, Bagages, Départ et retour manqué, Retard de transport, Rachat de Franchise et Interruption de séjour**.

Le Contrat est géré par **MUTUAIDE ASSISTANCE** pour la garantie **Assistance Rapatriement**.

### DEFINITIONS

Les garanties **Annulation de voyage, Bagages, Départ et Retour manqué, Retard de transport, Rachat de franchise du Contrat** sont supportées par **AREAS DOMMAGES**, société d'assurance mutuelle, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro D 775 670 466, dont le siège social est situé 47/49 rue de Miromesnil 75008 PARIS

Les garanties **Assistance Rapatriement et Interruption de séjour du Contrat** sont supportées par **MUTUAIDE ASSISTANCE** – 126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances. Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

### Accident corporel

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.

### Accident corporel grave

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

### **Attentat**

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

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

### **Assuré**

Personne physique ou groupe, dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ». Ces personnes peuvent être domiciliées dans le Monde Entier.

### **Bagages**

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

### **Catastrophe naturelle**

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

### **COM**

Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

### **Déchéance**

Sanction contractuelle qui vous prive de toute garantie pour le sinistre auquel elle s'applique. Elle est inopposable aux personnes lésées, autres que l'assuré ou à leur ayants-droit si vous l'encourez par suite de l'inobservation de vos obligations après un sinistre.

### **Définition de l'assistance aux personnes**

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.

### **Déplacement garanti**

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

### **Domicile**

Est considéré comme domicile le lieu de résidence principale et habituel de l'Assuré. Les garanties sont acquises aux Assurés domiciliés dans le Monde Entier. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile

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

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

### **DROM**

Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

### **Durée des garanties**

- La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre adhésion au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.
- La durée de validité des autres garanties correspond aux dates de séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

### **Effets de première nécessité**

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

### **Epidémie**

Toute apparition et propagation d'une maladie infectieuse contagieuse qui frappe en même temps un grand nombre de personnes à l'échelle nationale dont Coronavirus, grippe de type A, fièvres hémorragiques virales et qui est reconnue par les autorités sanitaires nationales faisant l'objet d'une déclaration d'urgence de santé publique ou entraînant une politique de santé publique impliquant des mesures contraignantes et restrictives en termes de circulation des populations et de traitement sanitaire.

### **Evénements garantis en assistance**

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

### **Evénements garantis en assurance**

- ✓ Annulation
- ✓ Départ manqué/Retour manqué
- ✓ Vol, destruction, perte des bagages, retard de livraison de bagages,
- ✓ Interruption de séjour
- ✓ Retard de transport
- ✓ Rachat de franchise
- ✓ Défaillance prestataire

### **Exécution des prestations**

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

### **France**

France métropolitaine et Corse.

### **Franchise**

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

### **Long-courrier :**

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

### **Maladie**

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

### **Maladie grave**

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

### **Maximum par événement**

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

### **Membres de la famille**

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

### **Moyen-courrier :**

Par « Moyen-courrier », on entend les voyages à destination de Albanie, Algérie, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belarus, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Chypre, Crète, Croatie, Danemark, Egypte, Espagne, Estonie, Finlande, Iles Féroé, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Jordanie, Lettonie, Liban, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Lybie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Fédération de Russie, Saint Marin, Sardaigne, Serbie, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican

### **Nous organisons**

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

### **Nous prenons en charge**

Nous finançons la prestation.

### **Objets personnels**

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

### **Objets de valeur**

Perles, bijoux, montres, fourrures portés, fusils de chasse, matériel de pêche d'une valeur d'achat supérieure à 50€.

### **Pandémie**

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

### **Quarantaine**

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

### **Sinistre**

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

### **Souscripteur**

Agence de voyages qui souscrit le contrat d'assurance collective tant pour son compte que celui de ses clients.

### **Territorialité**

Monde entier.

### **DELAI D'ADHESION**

**Pour être valide, l'adhésion au présent contrat doit impérativement être simultanée à l'inscription au voyage. Par dérogation, l'adhésion au présent contrat pourra avoir lieu dans les 7 jours qui suivent l'inscription au voyage, mais dans ce cas un délai de carence de 10 jours sera appliqué à compter de la date d'adhésion. Toutefois, si l'annulation de voyage est due à une modification ou une suppression de congés payés par l'employeur ou au vol de papiers d'identité, le sinistre sera pris en compte uniquement si la souscription est SIMULTANEE à l'inscription au voyage.**

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSURANCE

### 1/ ANNULATION

#### A/ ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l’exclusion de toutes les autres, dans la limite du montant et de la franchise 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, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait,
- vos ascendants ou descendants 2eme degré,
- vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d’un de vos ascendants directs, vos beaux-parents, beaux-frères, belles sœurs, gendres, belles-filles.

• **Les complications de grossesse de l’assurée jusqu’à la 28ème semaine.**

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

• **L’état de grossesse de l’assurée**

- ✓ si la nature même du voyage est incompatible avec un état de grossesse, sous réserve que vous n’ayez pas connaissance de votre état au moment de la souscription du Contrat.

• **Si vous êtes déclaré « cas contact » dans les 14 jours précédant le départ**

Vous devrez fournir un justificatif émis par la CPAM ou l’ARS vous déclarant « cas contact ». En l’absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible.

• **Refus d’embarquement suite à une prise de température, ou au résultat positif d’un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l’aéroport de départ.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l’embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l’absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

• **Contre-indication de vaccination**

- ✓ Une contre-indication de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie, à condition que la contre-indication ou que l’impossibilité médicale soit inconnue au moment de la souscription au contrat et indépendante de la volonté de l’Assuré.

**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.**

#### B/ ANNULATION POUR TOUT AUTRE MOTIF ALEATOIRE JUSTIFIE

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

**Cependant, la garantie n’est acquise, pour les causes ci-après, que dans les conditions précisément décrites ci-dessous :**

• **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d’une maladie ou d’un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- vos ascendants ou descendants au-delà du 2eme degré, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- vos oncles, tantes, neveux et nièces.
- 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,

• **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.

• **Vol dans les locaux privés ou professionnels**, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.

• **Votre convocation pour une greffe d'organe**, à une date se situant avant ou pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.

• **Dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour.

• **Un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré acheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures, vous fait manquer le vol réservé pour votre départ, sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement.

• **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.

• **L'obtention d'un emploi salarié**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

• **Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.

• **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, **à un examen de rattrapage universitaire** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent Contrat.

• **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

• **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.

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

• **Votre convocation pour une adoption d'enfant** dans les 15 jours qui précèdent votre départ ou pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat,

• **Annulation pour la séparation du couple** marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation



ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune...).

- **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) **indispensables au(x) passage(s) des frontières prévues** au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée, dès la connaissance du vol, auprès des autorités de police les plus proches.

- Emeute, Attentat, Acte de Terrorisme, Pollution et Catastrophe Naturelle sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :

- L'Événement est survenu dans les 30 jours précédant le départ,
- L'Événement a entraîné des Dommages Matériels ou Corporels dans la ou les villes de destination du séjour assuré ou dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature,
- Le ministère des Affaires étrangères ou l'Organisation Mondiale de la Santé déconseillent les déplacements vers la ou les villes de destination de l'Assuré lors de son Voyage,
- Aucun Événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les 30 jours précédents la réservation du séjour assuré.

- **Grève du personnel de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport dans les 72 h précédant le départ :**

Si le Voyage de l'Assuré est annulé à la suite d'une Grève du personnel navigant et ou du personnel au sol de la compagnie aérienne régulière, *low cost*, ou *charter* et/ou du personnel de l'aéroport, à condition qu'aucun préavis de Grève n'ait été déposé dans les règles imposées par la législation en vigueur au moment de la souscription du présent Contrat, l'Assureur garantit le remboursement des prestations assurées par le présent Contrat restées à la charge de l'Assuré à **l'exclusion du titre de transport rendu inutilisable en raison de la Grève**, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

#### **Dans tous les cas d'annulation :**

- **En cas d'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 9 personnes pour l'ensemble du dossier) et assurées au titre du présent contrat, si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

- **Les frais de changement de nom** facturés par le prestataire, si pour un événement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre séjour. Notre remboursement ne pourra excéder le montant dû en cas d'annulation à la date du changement de nom.

- **L'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise** spécifique indiquée au tableau des montants de garanties et franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat.

#### **LE MONTANT DE LA GARANTIE**

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

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

**Les frais de dossier facturés par l'agence ou l'organisateur du voyage après l'annulation ou la modification du voyage, de pourboire, de visa, toutes les taxes remboursables à l'agence de voyage ou à l'assuré par le transporteur ou tout organisme collecteur, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.**

#### **DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?**

##### **Deux étapes**

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

**Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, notre remboursement se limitera au montant des frais qui auraient été à votre charge à la date du sinistre, conformément au barème de frais d'annulation figurant dans les Conditions Particulières du contrat de vente du voyageur, de l'agence de voyage ou de la compagnie aérienne. Cette clause sous-entend que l'éventuelle différence entre les frais d'annulation calculés à la date du sinistre retenue par nos services et ceux calculés par l'organisateur du voyage et figurant sur votre facture de frais d'annulation, restera à votre charge.**

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

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

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

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

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

- ✓ toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- ✓ les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- ✓ la facture de frais d'annulation correspondant au montant retenu par l'organisateur du voyage ou l'agence,
- ✓ 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 refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible)
- ✓ la pièce d'identité recto verso en cours de validité de tous les assurés concernés par le sinistre
- ✓ et tout autre document nécessaire à la gestion de votre sinistre.

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.

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

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

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

## 2/ DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE

### DEPART MANQUE

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

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

Le montant de notre remboursement ne pourra jamais être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du voyage.

#### **RETOUR MANQUE**

Si suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté pouvant être justifié, vous manquez une correspondance sur votre trajet retour (compagnie aérienne ou transporteur différent pour les deux tronçons), nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour votre permettre de rejoindre la destination finale figurant sur votre contrat de vente.

Pour un même Voyage, vous pouvez bénéficier de la garantie départ manqué et retour manqué. **Toutefois, notre remboursement sera limité pour ces deux garanties au montant maximum figurant au Tableau des Garanties.** Nous prendrons en charge les titres de transport sur la base de la même classe de réservation que celle figurant sur votre bulletin d'inscription au voyage et pour les trajets les plus directs.

#### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

- ◆ **Le remboursement des prestations autres qu'un titre de transport**
- ◆ **Pour la garantie départ manqué tout ce qui est de la responsabilité du transporteur (y compris grève du personnel)**
- ◆ **Pour la garantie retour manqué : le trajet retour sans correspondance ou le retour sur un trajet avec correspondance assuré par la même compagnie de transport ou deux compagnies ayant signé un accord d'alliance aérienne.**

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

La déclaration de sinistre doit parvenir à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME, dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre demande d'indemnisation.**

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

### **3/ BAGAGES**

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

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

## FRAIS DE RÉFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS

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

## RETARD DE LIVRAISON DE VOS BAGAGES

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

## QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Pour le vol des objets de valeurs et les objets personnels, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder le montant indiqué au Tableau de Garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.).

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

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

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

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- ◆ Le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- ◆ Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),
- ◆ L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- ◆ Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),
- ◆ Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- ◆ La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- ◆ Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- ◆ Le vol commis dans tout véhicule ne comportant pas un coffre,
- ◆ Les collections, échantillons de représentants de commerce,
- ◆ Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- ◆ Le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc.),

- ◆ Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- ◆ Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- ◆ Les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, , , les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.

#### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

#### COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

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

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

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

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

La déclaration de sinistre doit parvenir à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME, dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ;

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- ✓ le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité locale compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- ✓ le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.
- ✓ En cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

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

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

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

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

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

Vous devez en aviser PRESENCE ASSISTANCE TOURISME immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels ; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - ✓ soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - ✓ soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

#### **4/RETARD DE TRANSPORT**

Si à l'arrivée à destination, vous constatez un retard de transport (avion, train, bateau) de plus de 4 heures par rapport à l'heure prévue dans votre contrat de vente, nous vous remboursons une somme forfaitaire dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties. Les indemnités sont cumulables si vous subissez un retard d'au minimum 4 heures sur le trajet aller et d'au minimum 4 heures sur le trajet retour.

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

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

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

L'Assuré doit :

- Aviser PRESENCE ASSISTANCE TOURISME dès son retour et au plus tard dans les 15 jours après son retour. Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait l'Assureur subit un préjudice, l'Assuré perdra tout droit à indemnité.
- Fournir à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si l'Assuré n'est pas en mesure de fournir le talon de sa carte d'embarquement ou la preuve de sa présence à bord.

#### **IMPORTANT :**

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

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité**

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- ◆ l'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du trajet garanti,
- ◆ votre refus d'emprunter le transport garanti,
- ◆ Une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce de la modification des heures de départ plus de 24 heures avant la date de voyage aller ou retour figurant sur le titre de transport de l'Assuré ;
- ◆ Différence entre l'heure d'arrivée prévue à destination et l'heure d'arrivée réellement constatée et figurant sur l'attestation fournie par le transporteur inférieure à 4 heures ;
- ◆ Tout Événement survenu entre la date de réservation du Voyage de l'Assuré et la date de souscription du Contrat ;
- ◆ L'annulation du trajet par la compagnie de transport à quelque moment que ce soit ;
- ◆ Le manquement par l'Assuré du transport sur lequel sa réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- ◆ La non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.

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

## 5/ RACHAT DE FRANCHISE LOCATION DE MOTONEIGE – BUGGY – QUAD – JET SKI

### **ARTICLE 1 – NATURE DE LA GARANTIE**

Suite à une collision dont l'Adhérent est jugé responsable entraînant un dommage matériel sur le véhicule de location, nous remboursons, dans la limite du montant indiqué au tableau des montants de garanties, tout ou partie de la franchise prévue au contrat de location restée à la charge de l'Adhérent, correspondant aux frais de réparation ou de remise en état du véhicule de location.

### **ARTICLE 2 – MODALITES D'INDEMNISATION**

Dans la limite du montant maximum figurant au Tableau des Garanties, remboursement de la franchise prévue au contrat de location restée à la charge de l'Adhérent, correspondant aux frais de réparation ou de remise en état du véhicule de location. Ces frais sont pris en charge pour l'assuré est ses accompagnants inscrits en même temps que lui, et assurée par le même contrat (9 personnes maximum indemnisées).

### **ARTICLE 3 – FRANCHISE**

Il ne sera appliqué aucune franchise en cas de sinistre.

### **ARTICLE 4 – EXCLUSIONS**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES, L'ASSUREUR NE PEUT INTERVENIR EN CAS DE :**

- ◆ Confiscation du véhicule, enlèvement ou réquisition du véhicule par les autorités
- ◆ Dommage causé par l'usure du véhicule, le défaut d'entretien ou vice de construction du véhicule
- ◆ Utilisation inappropriée du véhicule
- ◆ Dommage ou vol des équipements tels que Casque, Gants, Masque et Bottes
- ◆ Dommages corporels ou matériels aux personnes (passager ou tiers)
- ◆ Sinistre survenant entre 20 heures et 6 heures du matin
- ◆ Participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires
- ◆ Toute demande d'indemnisation autre que le remboursement de la franchise lié au dommage du



**véhicule**

#### **ARTICLE 5 – OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

L'Assuré ou ses ayants-droit doivent :

- Aviser PRESENCE ASSISTANCE TOURISME par écrit dès la survenance du Sinistre, et, **au plus tard dans les 5 jours ouvrés**.
- Adresser à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien-fondé et le montant de la réclamation. L'assuré devra fournir la facture d'inscription au voyage, la copie du contrat de location, le constat d'avarie ou la déclaration de vol, le bulletin de réserve du loueur, le justificatif du montant de la franchise payée.

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité**

### **6/ GARANTIE DEFAILLANCE FINANCIERE D'UN PRESTATAIRE**

#### **ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE**

**L'Assureur paiera** la somme maximale de 10,000 € à chaque **Assuré** cité sur la facture avec un maximum de 50,000€ par événement pour :

1. Sommes non recouvrables versées avant une **Défaillance financière** de la compagnie aérienne, de l'hôtel, de l'entreprise ferroviaire, y compris d'Eurostar, des bacs ferry, des villas à l'étranger et des chalets, des entreprises d'autocars, des entreprises de location de voitures ou de camping-cars, des terrains pour caravanes, des campings, des mobile-homes, des safaris, des excursions, de l'Eurotunnel, des parcs de loisirs ou d'attractions, collectivement nommés **Prestataire** des dispositions de voyage ne faisant pas partie du voyage avant le départ ; ou
2. Défaillance financière de la compagnie de transport **Après le départ** :
  - a. Les coûts supplémentaires au prorata engagés par la (les) Personne(s) Assurée(s) pour substituer cette partie des dispositions du voyage par une prestation similaire à celle offerte avant la réduction des dispositions du voyage
  - ou
  - b. si la réduction du voyage est inévitable, le coût du transport pour retourner au point de départ original du contrat sera d'un niveau similaire à celui qui a été proposé avant la réduction des dispositions du voyage.

**Défaillance financière** signifie que le **Prestataire** est insolvable ou qu'un administrateur a été nommé et est incapable de fournir les services convenus.

**Prestataire** désigne l'entreprise qui possède et exploite les services cités au point 1 ci-dessus.

#### **ARTICLE 2 - EXCLUSIONS**

**Tous les événements non indiqués dans l'article 1 « Nature de la garantie » sont exclus.**

**Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, la présente garantie ne couvre pas :**

1. Un voyage ou un hébergement non réservé en France avant le départ
2. Tout **Prestataire final** qui fait l'objet ou est susceptible de faire l'objet d'une **Défaillance financière** connue de l'assuré ou connue publiquement à la date de la demande de

l'assuré en vertu de la présente police

3. Toute perte ou partie d'une perte qui, au moment de la perte, est assurée ou garantie par toute autre politique, police, ou obligation existante ou est susceptible de recouvrement auprès d'une banque ou d'un émetteur de carte ou de tout autre moyen légal.
4. La **Défaillance financière** de tout agent de voyage, organisateur de voyage, agent de réservation ou groupeur auprès de qui l'Assuré a réservé un voyage ou un hébergement
5. Toute perte qui n'est pas directement associée à l'incident qui a causé la demande d'indemnisation de l'Assuré(e). Par exemple, une perte due à l'impossibilité de se rendre à votre hôtel pré-réservé, après la **Défaillance financière** d'une compagnie aérienne.

## 6/ INTERRUPTION DE SEJOUR

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés par le présent contrat ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et assurée par le présent contrat, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (titre de transport retour non compris).

Notre remboursement sera calculé prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage, est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous devez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés par le présent contrat ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et assurée par le présent contrat, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (titre de transport retour non compris)

Notre remboursement sera calculé prorata temporis, à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés par le présent contrat ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et assurée par le présent contrat,, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (titre de transport retour non compris)

Notre remboursement sera calculé prorata temporis, à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé

### CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- ◆ **la demande de remboursement du titre de transport retour ;**
- ◆ **Le rapatriement ou le retour anticipé qui n'a pas été organisé par une compagnie d'assistance ;**
- ◆ **La demande de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place).**

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

Vous devez adresser à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Vous devrez impérativement transmettre :

- Le nom de la compagnie d'assistance ayant effectué le rapatriement ou le retour anticipé ainsi que le numéro de dossier qui vous a été communiqué.
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence

- La facture détaillée du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité**

### **ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

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

#### **7/ 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 d'épidémie ou de pandémie.

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.**

##### **RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES**

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

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

#### **RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS**

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.

#### **VISITE D'UN PROCHE**

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 7 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

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

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes ».**

#### **PROLONGATION DE SEJOUR**

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

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

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

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».**

#### **FRAIS HOTELIERS**

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin conseil, 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.

#### **POURSUITE DE SEJOUR**

Vous n'êtes plus hospitalisé et les médecins locaux préconisent la poursuite de votre voyage, nous organisons et prenons en charge, sur validation de notre médecin conseil, les frais de transports supplémentaires par avion de ligne classe économique ou train 1<sup>ère</sup> classe pour la poursuite du circuit.

**En aucun cas, le coût de la poursuite de séjour ne pourra excéder le coût d'un rapatriement au domicile.**

#### **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 le Bénéficiaire/Assuré soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).
- Frais de test PCR, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif.

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

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

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

- à effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

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

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

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

#### **ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER**

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

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

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

#### **ENVOI DE PROTHESES A L'ETRANGER**

Lors d'un déplacement hors de votre pays de résidence, vous êtes dans l'impossibilité de vous procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives que vous portez habituellement, suite au bris ou à la perte de celles-ci. Nous prenons en charge l'acheminement de ces prothèses (sous réserve d'obtenir de votre part les caractéristiques complètes des prothèses et les coordonnées de votre ophtalmologiste ou prothésiste habituel)

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

**Les frais de douane ainsi que les frais de conception des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives restent à votre charge.**

#### **RAPATRIEMENT DE CORPS**

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

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

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

#### **FORMALITES DECES**

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en

charge un titre de transport aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, ainsi que des frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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

#### **RETOUR ANTICIPE**

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, sur la base d'un billet en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique.

Nous intervenons en cas de :

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

#### **CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit- en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants :

France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

**Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à votre charge.**

#### **ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER**

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

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

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

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

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

#### **FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS**

Nous prenons en charge, à concurrence au montant indiqué au Tableau des Garanties, les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril. Seul les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

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

#### **FRAIS DE SECOURS SUR PISTE**

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident. Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge.

Cette prise en charge s'effectue dans la limite des montants indiqués au Tableau des Garanties.

Ces frais sont pris en charge dans la mesure où MUTUAIDE ASSISTANCE est informée avant la fin de votre séjour dans la station de ski, et/ou dans les 48 heures suivant l'intervention des secours.

#### *Frais d'ambulance*

Si vous êtes transporté par ambulance jusqu'à un centre hospitalier, nous nous engageons, s'il n'y a pas de transport médical, à payer directement au transporteur les frais de transport en ambulance.

#### *Frais de retour à la station*

Si vous êtes transporté jusqu'à un centre hospitalier et que votre hospitalisation n'est pas jugée nécessaire, nous nous engageons, s'il n'y a pas de transport médical, à prendre en charge les frais de transport. Nous organisons également la livraison des médicaments. Les frais de médicaments restent à votre charge. La garantie est mise en œuvre en France sous réserve des disponibilités locales.

#### **TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

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

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

#### **AVANCE DE FONDS (uniquement à l'étranger)**

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

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

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

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



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

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

#### **PAPIERS OFFICIELS**

Lors d'un déplacement garanti, vos papiers officiels ont été perdus ou volés.

Si des doubles ou duplicata de vos papiers officiels peuvent vous être envoyés sur votre lieu de séjour depuis votre pays de domicile, par une personne de votre choix, nous pouvons rembourser les frais d'envoi de ces documents, sur présentation des justificatifs originaux des frais d'envoi et justificatifs de perte ou vol de ces papiers.

#### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE**

En cas de traumatisme important suite à un événement garanti, 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 psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

#### **PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT 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 SUITE A MISE EN QUARANTAINE**

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 psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

#### **VALISE DE SECOURS**

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

#### **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 DES COURSES MENAGERES**

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

#### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A RAPATRIEMENT**

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

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

### CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, 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 résidence,
- ◆ L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- ◆ Toute mutilation volontaire de l'Assuré,
- ◆ Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'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.

### REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DES FRAIS ENGAGES**

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

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

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

<b>ARTICLE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES</b>
---

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- ◆ Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- ◆ Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- ◆ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ◆ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ◆ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ◆ Les frais de douane,
- ◆ La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- ◆ La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- ◆ La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- ◆ Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- ◆ Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- ◆ Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- ◆ L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- ◆ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ◆ L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- ◆ L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- ◆ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- ◆ Le suicide et la tentative de suicide,

- ◆ Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- ◆ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- ◆ La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

## ARTICLE 5 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### **GARANTIE ASSISTANCE RAPATRIEMENT**

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.71.76 ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les garanties listées ci-dessous :

- ✓ Téléconsultation
- ✓ Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)
- ✓ Rapatriement des personnes accompagnantes
- ✓ Rapatriement des enfants de moins de 18 ans
- ✓ Visite d'un proche
- ✓ Prolongation de séjour
- ✓ Frais hôteliers
- ✓ Poursuite de séjour
- ✓ Retour impossible
- ✓ Frais hôteliers suite à retour impossible
- ✓ Frais hôteliers suite à mise quarantaine
- ✓ Frais médicaux hors du pays de résidence (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)
- ✓ Envoi de médicaments à l'étranger
- ✓ Envoi de prothèses à l'étranger
- ✓ Rapatriement de corps
- ✓ Formalités décès
- ✓ Retour anticipé
- ✓ Prise en charge d'un forfait téléphonique local
- ✓ Chauffeur de remplacement
- ✓ Assistance juridique à l'étranger
- ✓ Paiement des frais de recherche ou de secours
- ✓ Frais de secours sur piste
- ✓ Transmission de messages urgents
- ✓ Avance de fonds (uniquement à l'étranger)
- ✓ Papiers officiels
- ✓ Soutien psychologique
- ✓ Soutien psychologique suite à mise en quarantaine
- ✓ Valise de secours
- ✓ Aide-ménagère suite à rapatriement suite à maladie liée à une épidémie ou une pandémie
- ✓ Livraison de repas et de courses ménagères suite à maladie liée à une épidémie ou une pandémie
- ✓ Soutien psychologique suite à rapatriement suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie

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

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

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

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

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

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat pour les garanties assurance, le Souscripteur et/ou les Assurés s'adresse(nt) en priorité à Présence Assistance tourisme afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées :

**Présence Assistance Tourisme**  
en écrivant à [reclamation@presenceassistance.com](mailto:reclamation@presenceassistance.com)

Si l'Adhérent n'est pas satisfait par la réponse apportée par le Département Réclamations de PRESENCE Assistance Tourisme, l'Adhérent peut alors s'adresser par écrit à l'Assureur.

#### **GARANTIES : ANNULATION DE VOYAGE, DEPART ET RETOUR MANQUE, RETARD D'AVION, BAGAGES, RACHAT DE FRANCHISE**

Vous pouvez saisir le service relations clientèle de l'Assureur (Aréas - 49, rue de Miromesnil 75380 Paris cedex 08, [www.areas.fr](http://www.areas.fr), téléphone : 01 40 17 65 00) qui vous répondra au plus tard dans les deux mois suivant la date de réception de votre réclamation. En cas de désaccord persistant après la réponse donnée par le service relations clientèle, si vous êtes un particulier, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, vous avez la possibilité de saisir la Médiation de l'Assurance par courrier TSA 50110 75441 Paris cedex 09 ou par voie électronique [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org). L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.

#### **GARANTIE INTERRUPTION DE SEJOUR**

Vous pouvez adresser un courrier à :

**MUTUAIDE  
Service Assurance  
TSA 20296  
94368 Bry sur Marne 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**

#### **ARTICLE 6 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Conformément au Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la Protection des Données Personnelles (RGPD), nous vous informons que les données recueillies feront l'objet d'un traitement automatisé par Aréas assurances, responsable de traitement pour la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance et à des fins de prospection et gestion commerciales. Elles pourront être transmises aux sociétés du groupe Aréas et à ses partenaires aux mêmes fins, y compris en dehors de l'Union Européenne. Ces données seront conservées pour les durées de prescription légales.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition pour motif légitime, d'effacement ainsi que du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès. Vous disposez également du droit à la portabilité de vos données à caractère personnel. L'ensemble de vos droits peut être exercé auprès du Délégué à La protection des Données personnelles à l'adresse suivante : [dpo@areas.fr](mailto:dpo@areas.fr)

Vous pouvez obtenir plus d'information sur vos droits sur notre site [www.areas.fr](http://www.areas.fr) ou sur le site de la cnil [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

### **DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

### **PLURALITE D'ASSURANCES**

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà Bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation au présent Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Souscripteur a 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 ;
- le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat ;
- ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par courrier à l'adresse suivante, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau Contrat :

Présence Assistance Tourisme  
55 Bis rue Edouard Vaillant  
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE  
Tel : +33 (0) 1 55 90 47 51

L'assureur est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

Toutefois, dès lors que le Souscripteur a déclaré un Sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation

Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues dans son contrat.

### **DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE**

En cas de vente à distance, le Souscripteur/l'Assuré peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de réception des Conditions générales, lesquelles sont présumées reçues par le Souscripteur/l'Assuré deux (2) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription. Si le Souscripteur/l'Assuré n'a pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, il doit se rapprocher de Présence Assistance Tourisme.

L'exemple de formulaire de renonciation est à envoyer soit par lettre à l'adresse postale :

Présence Assistance Tourisme  
55 bis rue Edouard Vaillant  
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE

Exemple de formulaire :

*Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au Contrat.*

FORMULAIRE DE RENONCIATION

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au Contrat XXXX, dont le N ° de souscription est le :

Nom du souscripteur

Prénom du Souscripteur

Date

Signature du Souscripteur

**ARTICLE 7 – SUBROGATION**

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

**ARTICLE 8 – PRESCRIPTION**

La prescription est la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable. Toute action dérivant du contrat est prescrite à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances.

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

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 et suivants du Code civil) sont : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ; la demande en justice, même en référé ; une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ; l'interpellation visée à l'article 2245 du Code civil. »

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription mentionnées à l'article L.114-2 du Code des assurances sont celles prévues aux articles 2240 à 2246 du Code civil, reproduits ci-dessous :

**Article 2240 du Code civil :** « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

**Article 2241 du Code civil :** « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

**Article 2242 du Code civil :** « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

**Article 2243 du Code civil :** « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

**Article 2244 du Code civil :** « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

**Article 2245 du Code civil :** « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

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

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

**Article 2246 du Code civil :** « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

## ARTICLE 9 – REGLEMENT DES LITIGES

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

## ARTICLE 10 – FAUSSES DECLARATIONS

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

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.**
- **Par application de l'article L113-9 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 faite par lettre recommandée lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre. Lorsque l'omission ou la déclaration inexacte est révélée à l'occasion d'un sinistre, elle donne lieu à l'application de la réduction proportionnelle des indemnités prévue par l'article précité.**

## ARTICLE 11 – AUTORITE DE CONTROLE

Nous sommes soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4, Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09).