

CONDITIONS GÉNÉRALES  
ET SPÉCIALES

ASSURANCE  
VOYAGE  
NOWENGO



## SOMMAIRE

|  |    |
|--|----|
| QUELQUES CONSEILS .....  | 2  |
| TABLEAUX DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES) ..... | 4  |
| PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES .....                       | 7  |
| GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE .....                         | 7  |
| DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE .....                         | 17 |
| ANNULATION DE VOYAGE .....                                       | 17 |
| DEPART MANQUE .....  | 21 |
| BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS .....                               | 22 |
| INTERRUPTION DE SEJOUR .....                                     | 24 |
| MAINTIEN DES PRIX .....  | 25 |
| RACHAT DE FRANCHISE MOTONEIGE .....                              | 27 |
| DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE .....                        | 28 |
| ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT .....   | 28 |
| ASSISTANCE EPIDEMIES .....                                       | 30 |
| ASSISTANCE DECES .....   | 31 |
| ASSISTANCE VOYAGE .....  | 32 |

## CONTRAT N° .....

- Formule MULTIRISQUE BRONZE
- Formule MULTIRISQUE SILVER
- Formule MULTIRISQUE GOLD
- Formule ASSISTANCE
- Extension MAINTIEN DES PRIX
- Option RACHAT DE FRANCHISE MOTONEIGE

LA GESTION ADMINISTRATIVE DE CE CONTRAT EST DELEGUEE A ASSUREVER, INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES IMMATRICULE A L'ORIAS SOUS LE NUMERO : 07 028 567 (WWW.ORIAS.FR).

**MENTIONS LEGALES ASSUREVER** : [https://public.assurever.com/Mentions\\_legales.jpg](https://public.assurever.com/Mentions_legales.jpg).

ASSUREVER EST SOUMIS A L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION (ACPR), SITUEE 4 PLACE DE BUDAPEST - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, FRANCE.  
LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT, A L'EXCEPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE, SONT REGIES PAR LE CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS.

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

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

## IMPORTANT

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

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

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

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

Votre contrat : **10050**

**MUTUAIDE Assistance 24h/24 et 7j/7**

Téléphone depuis la France : ..... **01 45 16 43 83**

Téléphone depuis l'Etranger : .... **+33 1 45 16 43 83**

## QUELQUES CONSEILS

### AVANT DE PARTIR A L'ETRANGER

- Avant de partir dans un pays de l'Espace Economique Européen, munissez-vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e), afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux ([www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)). Si vous êtes sous traitement,
- n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages.
- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque, ou si vous vous déplacez dans une zone isolée, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références. De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus
- aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.

### SUR PLACE

Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

### ATTENTION

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

| GARANTIES                            | Multirisque Bronze | Multirisque Silver | Multirisque Gold | Assistance | Rachat de franchise motoneige |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|------------------|------------|-------------------------------|
| <b>Annulation de voyage</b>          |                    |                    |                  |            |                               |
| • Annulation pour motif médical      | ■                  | ■                  | ■                |            |                               |
| • Annulation épidémies               |                    | ■                  | ■                |            |                               |
| • Annulation périls dénommés         | ■                  | ■                  | ■                |            |                               |
| • Annulation sans justificatif       |                    |                    | ■                |            |                               |
| <b>Départ manqué</b>                 | ■                  | ■                  | ■                |            |                               |
| <b>Bagages</b>                       | ■                  | ■                  | ■                |            |                               |
| <b>Interruption de séjour</b>        | ■                  | ■                  | ■                |            |                               |
| <b>Assistance rapatriement</b>       |                    |                    |                  |            |                               |
| • Assistance aux personnes           | ■                  | ■                  | ■                | ■          |                               |
| • Assistance épidémies               |                    | ■                  | ■                |            |                               |
| • Assistance en cas de décès         | ■                  | ■                  | ■                | ■          |                               |
| • Assistance voyage                  | ■                  | ■                  | ■                | ■          |                               |
| <b>Maintien des prix</b>             | O                  | O                  | O                |            |                               |
| <b>Rachat de franchise motoneige</b> | O                  | O                  | O                | O          | ■                             |

■ Inclusive O Extension optionnelle

## TABLEAUX DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)

### MULTIRISQUE BRONZE, SILVER, GOLD / ASSISTANCE

| PRESTATIONS  | MONTANTS TTC maximum / personne   |
|--|---|
| <p><b>Annulation de voyage</b><br/><i>Multirisque Bronze, Silver, Gold</i></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 100 € / personne et 30 500 € / événement</li> </ul>  |
| <p>▪ <b>Annulation pour motif médical</b><br/><i>Multirisque Bronze, Silver, Gold</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maladie grave, accident grave ou décès</li> <li>• Complications de grossesse médicales <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Franchise</b></li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 100 € / personne et 30 500 € / événement</li> <li>• <b>30 € / personne</b></li> </ul>  |
| <p>▪ <b>Annulation épidémies</b><br/><i>Multirisque Silver, Gold</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie</li> <li>• Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou à la gare maritime de départ suite à prise de température</li> <li>• Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19 <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Franchise</b></li> </ul> </li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 100 € / personne et 30 500 € / événement</li> <li>• <b>10 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 30 € / personne</b></li> </ul>  |
| <p>▪ <b>Annulation périls dénommés</b><br/><i>Multirisque Bronze, Silver, Gold</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contre-indication de vaccination</li> <li>• Licenciement économique de vous-même ou de votre conjoint</li> <li>• Convocations administratives : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocation en tant que témoin ou juré d'Assises</li> <li>• Convocation en tant que qualité d'expert</li> <li>• Convocation en vue de l'adoption d'un enfant</li> <li>• Convocation à un examen de rattrapage</li> </ul> </li> <li>• Destruction des locaux professionnels ou privés</li> <li>• Vol dans les locaux professionnels ou privés</li> <li>• Dommages graves à votre véhicule dans les 48h avant le départ</li> <li>• Octroi d'un emploi ou d'un stage par France Travail</li> <li>• Mutation professionnelle</li> <li>• Annulation d'un accompagnant (maximum 4)</li> <li>• Changement de nom</li> <li>• Refus de visa touristique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 100 € / personne et 30 500 € / événement</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modification, suppression de congés payés</li> <li>• Vol de papiers d'identité dans les 5 jours précédant le départ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Franchise de 30 € / personne</b></li> <li>• <b>Franchise de 25 % du montant des frais d'annulation</b></li> </ul>                               |
| <p>▪ <b>Annulation sans justificatif</b><br/><i>Multirisque Gold</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annulation cas imprévu sans justificatifs <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Franchise</b></li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 100 € / personne et 30 500 € / événement</li> <li>• <b>20 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 100 € / personne</b></li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Report de voyage <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Franchise</b></li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 000 € / événement</li> <li>• <b>Aucune</b></li> </ul>  |

## Départ manqué

### Multirisque Bronze, Silver, Gold

- Prise en charge d'un nouveau billet d'avion dans le cas d'un départ aller dans les 24 heures
- Maximum 50 % du montant total de votre voyage à forfait, croisière ou location initial ou 80 % du montant total de votre vol sec

## Bagages et effets personnels

### Multirisque Bronze, Silver, Gold

- Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport
  - Franchise**
- Objets précieux
  - Franchise**
- Retard de livraison des bagages > 24 heures
- 750 € / personne et 4 000 € / événement
- **45 € / dossier**
- 50 % du montant de la garantie
- **45 € / dossier**
- 230 € / personne

## Interruption de séjour

### Multirisque Bronze, Silver, Gold

- Prestations terrestres non utilisées en cas de retour prématuré
- 6 100 € / personne et 30 500 € / événement
- Prorata temporis

## Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure

### Assistance, Multirisque Bronze, Silver, Gold

- Rapatriement ou transport sanitaire (**y compris en cas d'épidémie ou de pandémie si formule Multirisque Silver ou Gold souscrite**)
- Accompagnement lors du rapatriement ou transport
- Présence en cas d'hospitalisation
- Prolongation de séjour à l'hôtel
- Frais hôteliers
- Retour prématuré
- Retour des enfants mineurs
- Remboursement complémentaire des frais médicaux (**y compris en cas d'épidémie ou de pandémie si formule Multirisque Silver ou Gold souscrite**), chirurgicaux, pharmaceutiques et avance de frais d'hospitalisation à l'étranger
- Hors du pays de résidence
- Extension USA, Canada, Asie
- Franchise frais médicaux**
- Soins dentaires d'urgence
- Frais réels • Titre de transport
- Titre de transport
- Frais d'hôtel 80 € / personne / jour (maximum 10 jours)
- Frais d'hôtel 80 € / personne / jour (maximum 10 jours)
- Titre de transport
- Titre de transport
- 10 000 € / personne et maxi 30 000 € / événement
- 50 000 € / personne et maxi 150 000 € / événement
- **30 € / personne**
- 300 € / personne

## Assistance épidémies

### Multirisque Silver, Gold

- Téléconsultation avant départ
- Retour impossible
- Frais hôteliers suite à retour impossible
- Frais hôteliers suite à mise en quarantaine
- Prise en charge d'un forfait téléphonique local
- Soutien psychologique suite mise en quarantaine
- Valise de secours
- Aide-ménagère
- Livraison de courses ménagères
- Soutien psychologique suite à rapatriement
- 1 appel
- 1 000 € maximum par personne et 50 000 € maximum par groupe
- Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)
- Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)
- Jusqu'à 80 €
- 6 entretiens par événement
- 100 € maximum par personne et 350 € maximum par famille
- 15 heures réparties sur 4 semaines
- 15 jours maximum et 1 livraison par semaine
- 6 entretiens par événement

|  |  |
|--|--|
| <b>Assistance en cas de décès</b><br><u><b>Assistance, Multirisque Bronze, Silver, Gold</b></u>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapatriement du corps</li> <li>• Frais funéraires nécessaires au transport</li> <li>• Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré</li> <li>• Formalités décès</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais réels</li> <li>• 2 000 €</li> <li>• Titre de transport</li> <li>• Titre de transport d'un membre de la famille + Frais d'hôtel 80 € / personne / jour (maximum 2 nuits)</li> </ul>      |
| <b>Assistance voyage</b><br><u><b>Assistance, Multirisque Bronze, Silver, Gold</b></u>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paiement des frais de recherche ou de secours (en montagne, uniquement sur piste de ski balisée)</li> <li>• Envoi de médicaments à l'étranger</li> <li>• Avance de fonds à l'étranger</li> <li>• Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers</li> <li>• Transmission de message à l'étranger</li> <li>• Assistance juridique à l'étranger <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paiement d'honoraires</li> <li>• Avance de la caution pénale</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 000 € / personne et 2 000 € / événement</li> <li>• Frais d'envoi • 1 500 € / personne • Conseil</li> <li>• Frais réels</li> <li>• 1 500 € / dossier</li> <li>• 8 000 € / dossier</li> </ul> |

## EXTENSION MAINTIEN DES PRIX

**Cette garantie vient en complément des formules Multirisque Bronze, Silver, Gold.**

| PRESTATIONS  | MONTANTS TTC maximum / personne   |
|--|---|
| <b>Maintien des prix</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge des coûts supplémentaires liés à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surcharge carburant (transport aérien et maritime)</li> <li>• Hausse des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires</li> <li>• Variation du cours des devises</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> <b>Seuils d'intervention</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 150 € / personne et 5 000 € / événement</li> <li>• <b>20 € / personne</b></li> </ul> |

## OPTION RACHAT DE FRANCHISE MOTONEIGE

| PRESTATIONS  | MONTANTS TTC maximum / personne  |
|--|--|
| <b>Rachat de franchise motoneige</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge de la franchise facturée par le loueur en cas de dommage matériel ou de vol du véhicule motoneige loué et garanti par le présent contrat</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Franchise</b></li> <li>• Frais de remorquage ou de dépannage <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Franchise</b></li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 500 € / location</li> <li>• <b>Aucune</b></li> <li>• 300 € / location</li> <li>• <b>Aucune</b></li> </ul> |

## PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

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

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de :

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

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

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

**Par dérogation, la souscription des contrats pourra être postérieure à l'inscription au voyage, mais dans ce cas un délai de carence de 4 jours sera appliqué à compter de la date de souscription.**

**Le "Maintien des prix" doit être souscrite le jour de votre inscription au voyage et simultanément à la souscription de chacune des formules "Multirisque".**

## GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE

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

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

### DEFINITIONS

#### **Accident**

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

#### **Adhérent**

Est considéré comme Adhérent la personne physique ou morale qui demande l'adhésion au contrat au bénéfice de l'Assuré.

#### **Aléa**

Evènement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

#### **Annulation**

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

#### **Assuré**

Est considéré comme Assuré, ci-après désignés par le terme « Vous », la personne physique bénéficiaire des garanties d'assurance et des prestations d'assistance du présent contrat souscrit par l'Adhérent.



**Assureur** Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. au capital de 13.401.270 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

### **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. 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.

### **Bagages**

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

### **Bénéficiaire**

Est considéré comme Bénéficiaire, l'Assuré ou ses ayant droits.

### **Billet de train**

Les titres de transport ferroviaire.

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

### **Confirmation du vol**

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

### **Conjoint**

Par Conjoint, il faut entendre :

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

### **Courtier gestionnaire**

Le Courtier gestionnaire des adhésions individuelles et facultatives, et des sinistres d'assurance afférents est ASSUREVER, Société Anonyme au capital de 41 320 euros, enregistrée au RCS Paris B 384.706.941, dont le siège est situé 350 rue de Vaugirard 75015 Paris, France, et immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 028 567 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), pour le compte de l'Assureur.

### **Dispositions particulières**

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

### **Distributeur**

Le Distributeur est la personne morale qui présente et propose le présent contrat à l'Adhérent. Le Distributeur peut être l'Opérateur de voyage, l'Organisateur de voyage ou le courtier. Le siège du Distributeur doit être situé en Europe.

### **Domicile**

Le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe ou dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis. On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

### **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.

**Epidémie**

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

**Etranger**

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

**Europe** Par "Europe", on entend les pays de l'Union Européenne, le Royaume Uni, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco. **Exécution des prestations d'assistance**

Les prestations d'assistance sont exécutées par MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. au capital de 13.401.270 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 383 974 086, désigné Assureur.

**Faillite de la compagnie aérienne**

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

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

**France**

Par "France", on entend France métropolitaine, y compris la Corse, à l'exclusion des DOM-ROM COM et collectivités sui generis.

**Franchise**

Partie de l'indemnité restant à la charge du Bénéficiaire.

**Maladie**

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

**Maladie grave**

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

**Maximum par événement**

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

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

**Opérateur de voyage**

Est considéré comme l'Opérateur de voyage la personne morale qui vend le Voyage.

**Organisateur de voyage**

Est considéré comme l'Organisateur de voyage la personne morale responsable de l'exécution des prestations incluses dans le Voyage.

**Pandémie**

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

**Pays d'origine**

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

### **Quarantaine**

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

### **Sinistre**

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

### **Souscripteur de l'adhésion individuelle et facultative**

Est considéré comme le souscripteur de l'adhésion individuelle et facultative au contrat d'assurance collective, le Distributeur qui agit pour le compte de l'Adhérent.

### **Souscripteur du contrat d'assurance collective**

Le souscripteur du contrat d'assurance collective auprès de l'Assureur est ASSUREVER, Société Anonyme au capital de 41 320 euros, enregistrée au RCS Paris B 384.706.941, dont le siège est situé 350 rue de Vaugirard 75015 Paris, France, et immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 028 567 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

### **Véhicule de location**

Motoneige (ou Scooters des neiges) véhicule motorisé, mu par une ou deux chenilles et équipé de skis pour la direction destiné à un usage exclusif sur neige ou glace pour le transport onéreux de voyageurs.

### **Vol régulier**

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes aux références publiées dans l'« Official Airlines Guide » ou dans les G.D.S. (Global Distribution System Amadeus, Sabre, Galileo...).

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

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

### **Voyage**

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

## **ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES**

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

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

## **COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?**

→

### **VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE ?**

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s) ;
- **votre numéro de contrat : 10050**
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

Vous devez :

- contacter sans attendre le plateau d'assistance au n° de téléphone : **01 45 16 43 83** (+ 33 1 45 16 43 83 depuis l'étranger) ;
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;
- vous conformer aux solutions que nous préconisons ;
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit ;
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

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

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

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

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

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

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

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

→

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

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

#### **ASSUREVER**

Service Gestion Clients

TSA 52216

18039 BOURGES Cedex

Tél. : + 33 1 73 03 41 01

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

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

## **CUMUL DES GARANTIES**

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

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

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à intenter à votre encontre.

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

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

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

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, attentats, actes de terrorisme, pirateries, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,

- grèves, explosions, pollution, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité, délais et/ou impossibilité à obtenir
- les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale, inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

## CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

## EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

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

Sont exclus :

- Les 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, à postériori, 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 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 ; participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires 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 de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ; Les interdictions officielles, de saisies ou 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 ; guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, attentats, actes de terrorisme, prises d'otage ;
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'Assistance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.43.83 :

- Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure
- Assistance épidémies
- Assistance en cas de décès
- Assistance voyage

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : [qualite.assistance@mutuaide.fr](mailto:qualite.assistance@mutuaide.fr) ou par courrier à :

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

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

2. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'Assurance listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à ASSUREVER en appelant le 01 73 03 41 01 :

- Annulation de voyage
- Départ manqué
- Bagages
- Interruption de séjour
- Maintien des prix
- Rachat de franchise motoneige

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : [reclamation@assurever.com](mailto:reclamation@assurever.com) ou par courrier à :

**ASSUREVER**  
**Service Réclamation**  
**TSA 52216**  
**18039 BOURGES Cedex**

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

## DONNEES PERSONNELLES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances) ;
- le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur ;

- les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription ;
- les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.  
Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.  
Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur du contrat d'assurance collective, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne) ;
- en sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.  
Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation ;
- ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.  
Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.  
Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).  
En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables. Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste ;
- en sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux ;
- les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services ;
- les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne ;
- l'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.  
Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.  
Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :  
par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)  
ou  
par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex.

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



## SUBROGATION

L'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions 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.

## PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Il est rappelé que :

- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.
- En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## REGLEMENT DES LITIGES

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

## FAUSSES DECLARATIONS

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

- **toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L113-8 du Code des Assurances,**



- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L113-9 du Code des Assurances.

## AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE Assistance est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9.

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

Dans le cadre de garanties optionnelles, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

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

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

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

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

## DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

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

## LANGUE UTILISEE

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

## CONTRAT

Les garanties assurance et assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE, sous le numéro 10050.

## DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE

### ANNULATION DE VOYAGE

*Multirisque Bronze, Silver, Gold*

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

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

### ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

*Multirisque Bronze, Silver, Gold*

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

- **Maladie grave, accident grave ou décès (y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat) :**
  - de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ;
  - de vos ascendants ou descendants, au 2ème degré, et/ou ceux de votre conjoint de droit ou de fait ;
  - de vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ;
  - en cas de décès de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces ;
  - de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat ;
  - du tuteur légal ;
  - d'une personne vivant habituellement sous votre toit ;
  - de la personne chargée, pendant votre voyage :
    - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat ;
    - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné à la souscription du contrat.

Nous n'intervenons que si la maladie ou l'accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre.

- **Les complications dues à l'état de grossesse :**
  - qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 moisou,
  - si la nature même du voyage est incompatible avec votre état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au voyage.

**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.**

### ANNULATION EPIDEMIES

*Multirisque Silver, Gold*

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

- **Maladie grave suite à épidémie ou pandémie de :**
  - de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ;
  - de vos ascendants ou descendants, au 2ème degré, et/ou ceux de votre conjoint de droit ou de fait ;

- de vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ;
  - en cas de décès de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces ;
  - de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat ;
  - du tuteur légal ;
  - d'une personne vivant habituellement sous votre toit ;
  - de la personne chargée, pendant votre voyage :
    - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat ;
    - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné à la souscription du contrat.
- **Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou à la gare maritime de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.**  
Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible.
  - **Absence de vaccination contre le Covid 19**
    - ✓ lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :
    - et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
    - ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

**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.**

## ANNULATION POUR PERILS DENOMMES

### *Multirisque Bronze, Silver, Gold*

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

- **Une contre-indication de vaccination**, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.
  - **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.
  - **Votre convocation devant un tribunal en tant que témoin ou juré d'assise, désignation en qualité d'expert** sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage et que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
  - **Votre convocation pour une adoption d'enfant** sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage et que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
  - **Votre convocation à un examen de rattrapage** suite à un échec inconnu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat (études supérieures uniquement), sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le voyage.
  - **Destruction des locaux professionnels ou privés** par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts d'eau, sous réserve que lesdits locaux soient détruits à plus de 50 %.
  - **Vol dans les locaux professionnels ou privés**, à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence et que le vol se produise dans les 48 heures précédant le départ.
  - **Dommages graves à votre véhicule** dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou au rendez-vous fixé par l'organisateur.
  - **L'octroi d'un emploi ou d'un stage par France Travail**, à condition que la personne soit inscrite comme demandeur d'emploi à France Travail et que l'emploi ou le stage débute avant ou pendant le voyage.
  - **La modification du type de contrat de travail n'est pas garantie (ex. : transformation d'un CDD en CDI).**
  - **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 de la part de l'employeur.
- Une franchise de 25 % du montant des frais d'annulation reste à votre charge.**

- **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. **Le vol de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité), **dans les 5 jours précédant votre départ**, l'empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières, à condition d'en avoir fait la déclaration auprès des autorités de police.  
**Une franchise de 25 % du montant des frais d'annulation reste à votre charge.**
- **L'annulation d'une des personnes vous accompagnant** (Maximum 4) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Si la personne désire 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.
- **Un changement de nom** : dans l'impossibilité de partir, si vous pouvez céder votre voyage à une autre personne, nous prenons en charge les frais du changement de nom du bénéficiaire auprès de l'organisateur de voyage lorsque ce dernier le prévoit dans ses Conditions Générales de vente.
- **Le refus de votre visa par les autorités du pays**, sous réserve qu'aucune demande n'ait été refusée antérieurement par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigée.

## ANNULATION SANS JUSTIFICATIF

### *Multirisque Gold*

La garantie « Annulation sans justificatif » vous offre la possibilité d'obtenir le remboursement de votre voyage sans avoir à fournir de justificatif. Toutefois, le motif de votre annulation vous sera systématiquement demandé. L'indemnité versée en application de la présente garantie ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat, dans les limites prévues au Tableau des Garanties et déduction faite d'une franchise dont le montant est spécifié au Tableau de Garanties. Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'organisateur de voyage. Les frais de dossier, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

Toutefois, il vous sera systématiquement demandé :

- la facture initiale d'achat acquittée du voyage,
- l'original de la facture des frais restant à votre charge suite à l'annulation auprès de l'agence de voyage,
- un RIB,
- un justificatif prouvant le lien de parenté avec l'Assuré (si besoin)

## EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L' « ANNULATION SANS JUSTIFICATIF »

Dans le cadre de la garantie « Annulation sans justificatif », sont exclus les voyages dont l'exécution est rendue impossible suite :

- A la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de voyage, du transporteur ;
- A l'annulation de tout ou partie des prestations prévues pendant ce voyage ;
- A des restrictions de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination ;
- Tout événement et toute conséquence liés à une épidémie ou à une pandémie.

## REPORT DE VOYAGE

### *Multirisque Gold*

En cas de voyage reporté à une nouvelle date, nous vous remboursons les frais de report avec une indemnisation à hauteur du montant indiqué dans le Tableau des Garanties. Ces frais de report sont versés dans la limite d'une fois par personne et par an, à titre d'indemnité suite au report du premier voyage. Cette garantie intervient uniquement pour les voyages reportés à une date ultérieure dans la limite de 18 mois à compter de la date d'annulation du voyage et acceptés par vous-même. Aucune indemnisation ne sera versée en cas d'annulation sans report.

Cette garantie n'est pas cumulable la garantie « Annulation sans justificatif ». Le voyage reporté fera l'objet d'une nouvelle souscription à l'assurance.

## CE QUE NOUS EXCLUONS EN « ANNULATION DE VOYAGE »

Les garanties Annulation de voyage ne couvrent pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité à destination.

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

- un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance,
- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,
- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- la grossesse, sauf si la nature même du voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription,
- les complications de grossesse au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro, les pma et leurs conséquences,
- l'oubli de vaccination,
- la défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- le défaut ou l'excès d'enneigement,
- tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- la pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,
- les congés payés et les RTT n'ayant pas fait l'objet d'un accord exprès de l'employeur préalablement à la réservation du voyage,
- les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance,
- l'absence d'aléa,
- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- les conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- un acte de négligence de votre part,
- tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application du Code du Tourisme en vigueur,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 5 jours précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

## DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES « ANNULATION DE VOYAGE » 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. Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'organisateur de voyage (à l'exclusion des frais de dossier, de visa, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

## 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, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la connaissance de l'événement entraînant la garantie, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.**

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

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

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

**Vous devrez communiquer à ASSUREVER, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à remplir avec l'assistance de votre médecin. Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, conformément à la loi sur le secret médical du 4 mars 2002, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser à ASSUREVER. Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

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

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

## DEPART MANQUE

*Multirisque Bronze, Silver, Gold*

| PRISE D'EFFET   | EXPIRATION DE LA GARANTIE   |
|---|---|
| Départ manqué : Le jour de la souscription au présent contrat | Départ Manqué : Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller) |

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté, pouvant être justifié, intervient lors de votre préacheminement ou post-acheminement sur le trajet entre votre domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage et que vous ne puissiez pas être présent à l'heure fixée pour prendre votre moyen de transport, nous mettons à votre disposition un titre de transport aller (si celui-ci n'est pas réutilisable) avec un montant maximum indiqué au tableau des montants de garanties, pour vous permettre de rejoindre votre destination.

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 3 heures minimum pour vous rendre au lieu de rendez-vous.

**En aucun cas le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait votre annulation.**

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité. Vous devrez nous fournir tous les documents qui vous seront demandés pour justifier du départ manqué.

## BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

*Multirisque Bronze, Silver, Gold*

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

## CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés au 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.

## LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

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

- Le vol des bijoux est garanti **UNIQUEMENT** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur 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 sur vous.
- Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7h00 et 22h00.

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

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;
- 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 clé, 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, routière, etc.) ;
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;



- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) ; les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenues dans vos bagages ;
- la confiscation des biens par les Autorités (douane, police) ;
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente ; le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ; les collections, échantillons de représentants de commerce ; le vol, la perte, l'ou ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité (carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire), 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
- transportés, 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, routière, 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, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes, les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les mobiles téléphoniques, tout matériel multimédia et support de stockage sauf stipulation contraire, les articles de sport, 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 photos.

## COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

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

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

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

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

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

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

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

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur ;
- la copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport ;
- la lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée ;
- l'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés ;
- en cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

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



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

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

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

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

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

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

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

## RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

**Multirisque Bronze, Silver, Gold** Dans le cas où vos bagages personnels ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les achats de premières nécessités à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties. Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » ci-avant.

## INTERRUPTION DE SEJOUR

**Multirisque Bronze, Silver, Gold**

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

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

**Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de MUTUAIDE au titre des garanties d'assistance.** Suite à votre rapatriement médical (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie si vous avez souscrit les formules "Multirisque Silver" ou "Multirisque Gold") organisé par nous ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) au prorata temporis à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical.

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 décède, et que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne vous accompagnant, au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégât 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 ou d'une personne vous accompagnant, au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences,
- Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours,
- Des épidémies sauf stipulation contraire dans la garantie.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les 5 jours où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

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

Dans tous les cas, vous devrez nous fournir :

- les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport ;
- la facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence ;
- l'attestation ou le justificatif de l'Assureur confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif ;
- tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

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

## MAINTIEN DES PRIX

***Extensions aux formules Multirisque Bronze, Silver, Gold***

| PRISE D'EFFET   | EXPIRATION DE LA GARANTIE   |
|---|---|
| Le jour de la souscription du présent contrat et plus de 20 jours avant le départ | Le jour du règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ |

## SEUIL D'INTERVENTION

Aucune intervention pour tout sinistre inférieur au montant figurant au tableau des montants de garanties. Par contre, si le sinistre dépasse ce seuil, le remboursement s'effectue déduction faite de la franchise absolue.

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et du règlement d'un acompte d'une part, et la date de l'émission de la facture en règlement du solde du prix de votre voyage d'autre part, et sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation d'une variation du coût du prix du voyage lié à la hausse du carburant, ou/et de la variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires, ou/et de la variation du coût des devises.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- **Surcharge carburant** : variation du coût du titre de transport, lié à la hausse du coût du carburant (indice WTI et/ou JET CIF NWE), survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date du règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ. **Variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires**, survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ. **Variation du cours des devises** : (cours de la devise ayant servi au calcul du prix du voyage, à condition que le taux de conversion de la devise en EURO (€) figure sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage) survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

## LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- L'augmentation du prix de votre voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;
- L'augmentation du prix de votre voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- L'augmentation du prix du voyage dans les 20 jours avant le départ ;
- L'augmentation du prix du voyage pour toute autre raison que la surcharge carburant, la variation du coût des taxes, la variation du cours des devises ;
- L'absence d'aléa ;
- Un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi ;
- Un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève ;
- Un acte de négligence de votre part.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

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

Pour les dossiers Forfaits :

- le numéro du contrat souscrit,
- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- le bulletin d'inscription initiale au voyage,
- la photocopie de la lettre recommandée ou de la facture lui notifiant la révision du prix du voyage,
- la facture acquittée du voyage.

Pour les titres de transport :

- le numéro du contrat souscrit,
- les copies d'écran (à réclamer à votre agence) au jour de la réservation et au jour de l'émission,
- la facture que l'agence vous aura établie au titre de la hausse supplémentaire correspondant à la différence du prix du voyage entre le jour de la réservation avec versement d'un acompte et le jour de l'émission et règlement du solde du prix du voyage.

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à une collision dont vous êtes jugé responsable entraînant un dommage matériel sur le véhicule de location ou en cas de vol de ce dernier, nous vous remboursons, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, tout ou partie de la franchise prévue au contrat de location restée à votre charge, correspondant aux frais de réparation ou de remise en état du véhicule de location.

### EFFET DE LA GARANTIE

Sous réserve que vous ayez souscrit à la présente assurance et que vous ayez réglé la prime correspondante, la garantie prend effet dès que le loueur vous remet les clés du véhicule et expire dans les mêmes conditions au moment où vous restituez les clés du véhicule loué au loueur.

### LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité s'applique dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, et en complément des garanties du contrat du loueur sans dépasser en aucun cas le montant de la franchise restée à votre charge.

### EXTENSION FRAIS DE REMORQUAGE OU DE DEPANNAGE

Suite à une collision dont vous êtes jugé responsable, entraînant un dommage matériel sur le véhicule de location ou en cas de découverte du véhicule après un vol, nous vous remboursons, à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties, les frais de remorquage du véhicule loué, que le loueur vous facture.

### EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE « RACHAT DE FRANCHISE MOTONEIGE »

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, ne sont pas garanties :

- Tous les événements non indiqués aux paragraphes « Que garantissons-nous ? » et « Extension frais de remorquage ou de dépannage » ;
- L'usure du véhicule ;
- Les dommages causés par un vice de construction ;
- Les dépenses autres que les frais de réparation ou de remplacement du véhicule (à l'exception des frais de remorquage facturés par le loueur à l'Assuré) ;
- Les accidents provoqués par un taux d'alcoolémie supérieur au maximum autorisé par la législation française en vigueur ou sous l'emprise de substance illicite ;
- Les dommages causés par la confiscation, l'enlèvement ou la réquisition du véhicule par les autorités compétentes ;
- Les dommages, si l'Assuré ne s'est pas conformé volontairement aux règles de conduite et de sécurité (entre autres et surtout les 15 mètres de distance de sécurité à observer entre les motoneiges) liées à l'activité de motoneige, de randonnée ou s'il est pris en flagrant délit de détérioration du véhicule loué ;
- Les bris d'équipements fournis avec le véhicule (casque, vêtements, etc ...).

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

Fournir tous les justificatifs qui vous seront demandés, et notamment :

#### **En cas d'accident :**

- Bulletin de réservation auprès du loueur,
- Constat indiquant les circonstances, causes et conséquences, ainsi que le nom et adresse des responsables,
- La facture de frais de remorquage ou de dépannage (le cas échéant).

#### **En cas de vol :**

- Bulletin de réservation auprès du loueur,
- Récépissé du dépôt de plainte ou de la déclaration auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie...).

Votre déclaration doit être faite dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés. **Passé ce délai, vous serez déchu de tout droit à indemnité si votre retard a causé un préjudice.**

## DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE

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

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

*Assistance, Multirisque Bronze, Silver, Gold*

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

### CONDITIONS D'INTERVENTION

Pour toute intervention l'Assuré ou son représentant doit impérativement contacter au préalable l'Assureur. Les coordonnées sont reportées au chapitre "COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?". Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement à notre médecin, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille de l'Assuré. Seuls l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

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

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

### NATURE DE LA GARANTIE

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

#### RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Si vous êtes blessé(e) ou atteint(e) d'une maladie **(y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie si vous avez souscrit les formules "Multirisque Silver" ou "Multirisque Gold")**, lors d'un déplacement garanti et que votre état de santé nécessite un transfert, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

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

- avion sanitaire spécial
- avion de ligne régulière, train, wagon-lit, bateau, ambulance.

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

**PRESENCE EN CAS D'HOSPITALISATION** 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 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, d'un proche 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 « Accompagnement lors du rapatriement ou transport sanitaire ».**

**PROLONGATION DE SEJOUR A L'HÔTEL** Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez entreprendre votre retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat, et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties. Dès que votre état de santé le permet, nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et éventuellement ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour à votre domicile et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

#### **FRAIS HOTELIERS**

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

- Vous êtes hospitalisé dans une ville différente de celle prévue sur votre bulletin d'inscription.
- Vous décédez et un de vos accompagnants souhaite rester auprès du corps le temps d'effectuer les démarches administratives.

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

Nous intervenons en cas de :

- Maladie grave, Accident grave entraînant un hospitalisation ou le décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit ;
- Dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

**RETOUR DES ENFANTS MINEURS** Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants mineurs, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtes pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.

#### **REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES ET D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER**

**(sous réserve des cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie si vous avez souscrit les formules "Multirisque Silver" ou "Multirisque Gold")**

Nous vous engageons 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 l'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, **commis dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie si vous avez souscrit les formules "Multirisque Silver" ou "Multirisque Gold",** cumulatives suivantes :

- que vous devez engager hors de votre pays de domicile, aux conditions
- 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 devez 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.**

## ASSISTANCE EPIDEMIES

*Multirisque Silver, Gold*

---

**Les garanties suivantes vous sont acquises uniquement si vous avez souscrit les formules "Multirisque Silver" ou "Multirisque Gold" :**

## AVANT LE VOYAGE

### TELECONSULTATION AVANT DEPART

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

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

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

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

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

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



## **PENDANT LE VOYAGE**

### **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.

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

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

### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUR PLACE SUITE A QUARANTAINE**

En cas de traumatisme important suite à votre mise en quarantaine liée à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, pendant le temps de la quarantaine, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels. Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

### **VALISE DE SECOURS**

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

## **APRES LE VOYAGE**

### **AIDE MENAGERE**

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

### **LIVRAISON DE COURSES MENAGERES**

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

### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A VOTRE RAPATRIEMENT**

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels. Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

## **ASSISTANCE DECES**

### ***Assistance, Multirisque Bronze, Silver, Gold***

---

Nous organisons et prenons en charge le transport du corps depuis le lieu de mise en bière, en France métropolitaine ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation dans votre pays de résidence.



Nous prenons également en charge les frais annexes nécessaires au transport, dont le coût du cercueil, permettant le transport, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties. **Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation dans votre pays de résidence restent à la charge de la famille.** Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant si les titres de transport prévus pour leur retour ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement. Nous organisons et prenons en charge le titre de transport d'une personne se déplaçant jusqu'au lieu du décès afin d'accomplir les formalités liées au décès ou pour effectuer la reconnaissance du corps. Nous prenons également en charge les frais d'hébergement dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties.

## ASSISTANCE VOYAGE

*Assistance, Multirisque Bronze, Silver, Gold*

---

### PAIEMENT DES FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS

Nous prenons en charge, à concurrence au montant indiqué au Tableau des Garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril.

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

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

### ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Nous prenons toutes mesures pour la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement médical en cours prescrit par un médecin, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, suite à un événement imprévisible, il vous serait impossible de vous les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent

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

### AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER

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 de 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 remise à MUTUAIDE ASSISTANCE **Cette avance est remboursable à MUTUAIDEASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds. A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.**

### ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DES PAPIERS (papiers d'identité ou titre de transport)

Pendant votre voyage, vous perdez vos papiers, vous vous faites voler vos papiers ou vos papiers sont détruits, nous vous conseillons dans les démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement des papiers, réservation d'un nouveau billet...).

**Aucune prise en charge ne sera accordée sur les frais encourus.**

### TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Nous nous chargeons de transmettre les messages qui vous sont destinés lorsque vous ne pouvez être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation. De même, nous pouvons communiquer, sur appel d'un membre de votre famille, un message que vous aurez laissé à son attention.

## ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER a) Paiement d'honoraires

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

## b) Avance de la caution pénale

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

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

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

## LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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

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 le 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 36ème semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage,
- les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant
- les hospitalisations prévues.

## ASSUREVER

TSA 72218 - 18039 BOURGES CEDEX

Tél : 01 73 03 41 01

SA au capital 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941

Société de courtage et de gestion d'assurance

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



Les garanties d'assurance et d'assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de Mutuaide Assistance, sous le numéro 10050.

## **ASSUREVER assure vos voyages**

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

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

Avec 55 collaborateurs, ASSUREVER vous accompagne au quotidien.

## **ASSUREVER**

**L'EXPERIENCE** : ASSUREVER est depuis plus de 35 ans un courtier grossiste indépendant et gestionnaire, spécialiste de la création et du sur-mesure, de la distribution et de la gestion de contrats d'assurance et d'assistance dans le secteur du tourisme. Ce statut de courtier lui permet de travailler avec les meilleures compagnies d'assurance.

### **LA PERFORMANCE :**

En 2023, ASSUREVER a assuré plus de 1,6 million de personnes dans le monde entier et géré plus de 26 000 cas d'indemnisations.

### **NOS ENGAGEMENTS :**

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

10050 – IS1

VOTRE AGENCE DE VOYAGES



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

S.A. au capital de 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941

Société de courtage et de gestion d'assurance immatriculée à l'ORIAS  
sous le n°07 028 567 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 9



**ASSUREVER**  
assure vos voyages