ASSURANCE VOYAGE

CONTRAT TRANQUILLITÉ CARTE BANCAIRE

N° 6475

ALLIBERT TREKKING

Guides par passion



Dispositions générales valables pour toutes souscriptions à compter du 1er Juillet 2025

SERVICE ASSISTANCE-RAPATRIEMENT

VOUS AVEZ BESOIN D'**ASSISTANCE** DURANT VOTRE VOYAGE
(En cas d'assistance rapatriement ou interruption de séjour, etc)

Merci de contacter IMMEDIATEMENT
MUTUAIDE ASSISTANCE

Mutuaide

Plateau d'assistance
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

Depuis la France : 01 41 77 45 76
Depuis l'étranger : +33 1 41 77 45 76

Attention : PAS DE PRISE EN CHARGE SANS APPEL PREALABLE

126 rue de la Piazza – CS 20010
93196 Noisy le Grand CEDEX

SERVICE ASSURANCE

VOUS AVEZ BESOIN DE DECLARER UN SINISTRE **ASSURANCE**
(En cas d'annulation, bagages, départ manqué, départ impossible, retard de transport, interruption d'activité, responsabilité civile, etc)

Merci de déclarer votre sinistre sur le site dédié :
allibert.assurinco.com

XPLORASSUR
Bien plus que vous assister

8-10 rue du pont de
Tounis, 31000 Toulouse

Si vous êtes adhérent au contrat Tranquillité carte bancaire, dès la connaissance de l'événement vous devez contacter et déclarer le sinistre auprès de l'assureur de votre carte bancaire, avec laquelle vous avez réglé le séjour.

SOMMAIRE

1 LE TABLEAU DES GARANTIES 3

2 DESCRIPTION DES GARANTIES 6
2.1 ANNULATION « TOUTES CAUSES JUSTIFIEES » 6
2.2 DÉPART MANQUÉ 8
2.3 DÉPART IMPOSSIBLE 8
2.4 RETARD DE TRANSPORT 9
2.5 BAGAGES 9
2.6 ASSISTANCE RAPATRIEMENT 11
2.7 INTERRUPTION DE SÉJOUR ET D'ACTIVITÉS 18
2.8 VOYAGE DE COMPENSATION 19
2.9 RESPONSABILITE CIVILE « VIE PRIVEE » 19
2.10 RACHAT DE FRANCHISE 22

3 DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES 23
3.1 LES EXCLUSIONS 23
3.2 LES CLAUSES LÉGALES 24
3.3 LES DÉFINITIONS 28

BONNE LECTURE

1 LE TABLEAU DES GARANTIES

Garanties d'assurance	Montants maximum TTC	Franchises
ANNULATION DE VOYAGE		
Annulation pour ***maladie grave*** (y compris pour maladie déclarée dans les 10 jours précédant le départ en cas d'***épidémie*** ou ***pandémie***), ***accident grave*** ou décès	Selon conditions du barème des frais d'annulation Maximum 125 000 € par évènement	50 € par personne
Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19		50 € par personne
Annulation pour refus d'embarquement suite à un contrôle sanitaire à votre arrivée à l'aéroport de départ		50 € par personne
Annulation toutes causes justifiées		10% du montant des frais d'annulation (maximum 150 € par personne)
DEPART MANQUE		
Titre de transport aller pour vous permettre de rejoindre votre destination	Frais réels	-
DEPART IMPOSSIBLE		
Frais de retour au domicile	100 € par personne sur justificatif	-
Frais de report (voyage aller)	500 € par personne sur justificatif	-
RETARD DE TRANSPORT		
Retard d'avion	Indemnité forfaitaire par personne de : 250 € pour les vols de moins de 1 500 km, 400 € pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km ou les vols de 1 500 à 3 500 km hors UE, 600 € pour les autres vols de plus de 3 500 km hors UE.	Seuil de déclenchement 3h à l'arrivée à destination (sur le vol initialement acheté)
Retard de train ou bateau	Forfaitaire : 130 € par personne	Seuil d'intervention : retard supérieur à 4 heures
BAGAGES		
Vol, perte, destruction	Maximum 1 800 € par personne avec justificatif OU Forfaitaire : 500 € par personne sans justificatif	30 € par personne
Objets précieux	50 % du montant de la garantie	30 € par personne
Achat effet de 1er nécessité	500 € par personne	Seuil d'intervention : retard supérieur à 24 heures
Vol, perte pendant l'acheminement par une ***entreprise de transport*** du matériel sportif	Maximum 1 800 € par personne	30 € par personne
Conseil et frais d'envoi en cas de perte ou vol de documents, d'effets personnels, titre de transport et moyens de paiement	Frais réels	-
Frais de confection des documents en cas de perte ou vol de ***documents officiels*** (tels que carte d'identité, passeport...)	Maximum 100 € par personne	-
Location de matériel en cas de retard du bagage à destination	Maximum 500 € par personne	-

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

Passagers PMR	Plafond supplémentaire de 1 800€ pour le fauteuil roulant avec justificatif	-
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
Assistance en cas de maladie ou blessure		
Téléconsultation avant départ (en cas d'***épidémie*** ou ***pandémie***)	1 appel	-
Rapatriement ou transport sanitaire y compris en cas d'***épidémie*** ou ***pandémie***	Frais réels	-
Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport*	-
Présence en cas d'***hospitalisation***	Titre de transport* + frais d'hôtel : 150 € par jour et par personne (maximum 10 jours)	-
Prolongation de séjour à l'hôtel	Titre de transport* + frais d'hôtel : 150 € par jour et par personne (maximum 10 jours)	-
Frais hôteliers	150 € par jour et par personne (maximum 10 jours)	-
Retour impossible en cas d'épidémie ou pandémie	Maximum 1 000 € par personne Maximum 50 000 € par groupe + frais d'hôtel : 150 € par nuit et par personne (maximum 14 nuits)	-
Frais hôteliers en cas de mise en ***quarantaine***	150 € par nuit par personne (maximum 14 nuits)	-
Prise en charge d'un forfait téléphonique local en cas de mise en ***quarantaine***	Jusqu'à 80 €	-
Frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une ***épidémie***, ***pandémie***), Avance des frais d'***hospitalisation***, et frais de caisson hyperbare (hors du pays de résidence de l'***adhérent***)	200 000 € par personne	46 € par dossier
En cas d'***hospitalisation***, prise en charge des frais téléphoniques avec le plateau d'assistance	Frais réels, Maximum 200 € par dossier	-
Soins dentaires d'urgence	300 € par personne	-
Assistance en cas de décès		-
Rapatriement du corps	Frais réels	-
Frais funéraires nécessaires au transport	3 000 € par dossier	-
Accompagnement du défunt	Titre de transport* + frais d'hôtel : 150 € par jour et par personne (maximum 10 nuits)	-
Reconnaissance du corps et formalités décès dès lors que ***l'adhérent*** voyage seul ou à deux	Titre de transport aller/retour d'un membre de la famille ou d'un proche + frais d'hôtel : 150 € par jour et par personne (maximum 4 nuits)	-
Assistance voyage		-
Retour des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport*	-
Envoi d'un médecin sur place	Titre de transport*	-
Retour anticipé	Titre de transport*	-
Chauffeur de remplacement pour les séjours en ***Europe*** (véhicule personnel uniquement)	Salaire du chauffeur ou billet aller/retour	-
Envoi de médicaments	Frais d'expédition	-
Transmission de messages	Frais réels	-
Mineurs restés au ***domicile***	Frais réels	-
Retour des bénéficiaires	Titre de transport*	-
Avance de fonds	Maximum 1 500 € par personne	-

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

Assistance juridique à l'étranger :		-
– paiement d'honoraires	1 500 € par personne	-
– avance de la caution pénale	15 000 € par personne	-
Frais de recherche et de secours	Maximum 10 000 € par personne	-
Services informations et conseils médicaux	Frais réels	-
Prise en charge des frais de transport jusqu'à l'ambassade en cas de perte de papiers d'identité	Maximum 200 €	-
Soutien psychologique en cas de traumatisme important à la suite « d'une ***maladie*** ou d'un ***accident*** » garanti	Maximum 2 entretiens téléphoniques par personne assurée et par période d'assurance	-
Soutien psychologique suite à une mise en ***quarantaine***	6 entretiens téléphoniques par événement	-
Valise de secours en cas d'***épidémie*** ou ***pandémie***	100 € par personne 350 € par famille	-
Assistance complémentaire aux personnes	Maximum 900 € par personne	-
Garde malade	20 heures maximum	-
Livraison de médicaments	Frais de livraison	-
Livraison de repas et des courses	15 jours	-
Livraison de courses ménagères suite à un rapatriement faisant suite à une maladie liée à une ***épidémie*** ou une ***pandémie***	Maximum 15 jours et 1 livraison par semaine	-
Aide-ménagère	20 h maximum	-
Aide-ménagère suite à un rapatriement faisant suite à une ***maladie*** liée à une ***épidémie*** ou une ***pandémie***	15 heures réparties sur 4 semaines	-
Garde d'enfants	20 h maximum	-
Garde des enfants à votre ***domicile*** ou mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants	Billet de train 1ère classe ou billet d'avion classe économique	-
Soutien pédagogique	15 h par semaine dans la limite d'un mois	-
Garde d'animaux	Maximum 10 jours	-
Hébergement suite à un ***sinistre*** au ***domicile***	150 € par jour (maximum 5 jours)	-
Soutien psychologique suite à rapatriement suite à une ***maladie*** liée à une ***épidémie*** ou une ***pandémie***	6 entretiens téléphoniques par évènement	-
INTERRUPTION DE SEJOUR ET D'ACTIVITES		
Interruption de séjour	Remboursement des prestations terrestres non utilisées Maximum 12 000 € par personne 40 000 € par événement	-
Interruption d'activités	Au prorata temporis Maximum 100 € par jour et par personne	-
Voyage de compensation suite à une ***hospitalisation*** ou un rapatriement	Avoir d'un montant du voyage initial Maximum 12 000 € par personne 40 000 € par événement	3 jours avant la date de retour
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE Limites de garanties par sinistre et pour la durée du voyage		
Tous dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs	4 500 000 €	150 € par sinistre **(sauf dommages corporels pour lesquels franchise : NEANT)**
– Dont dommages matériels	1 000 000 €	
– Dont dommages immatériels consécutifs	300 000 €	
RACHAT DE FRANCHISE	1 500 €	-

* en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, les autres garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'agence de voyages avec un maximum de 120 jours à compter de la date de départ en voyage.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

DÉLAI DE SOUSCRIPTION

Afin d'éviter les exclusions liées à la période du fait générateur, la garantie Annulation devra être souscrite au plus tard 2 jours ouvrables après l'inscription au voyage.

QUI PEUT BENEFICIER DU CONTRAT TRANQUILLITE CARTE BANCAIRE

Les personnes souhaitant adhérer au contrat Tranquillité Carte Bancaire doivent être titulaires d'une carte bancaire haut de gamme émise par une banque française, belge ou suisse, et utilisée pour le paiement (total ou partiel) du voyage.
Cette carte doit inclure un contrat d'assurance voyage comportant :

- une garantie Annulation avec un plafond minimum de 5 000 € par personne ;
- la prise en charge du rapatriement médical en frais réels ;
- une garantie Assistance couvrant les frais médicaux engagés hors du pays de résidence, avec un plafond minimum de 150 000 € par personne.

Les conditions de couverture pouvant varier selon les établissements bancaires, il appartient à chaque assuré de vérifier les obligations spécifiques liées à sa carte, notamment celles relatives au paiement du voyage pour pouvoir bénéficier des garanties.

2 DESCRIPTION DES GARANTIES

2.1 ANNULATION « TOUTES CAUSES JUSTIFIEES »

Prise d'effet	Expiration des garanties
Annulation : le jour de la souscription au présent contrat	Annulation : le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par ***l'agence de voyages***, déduction faite d'une ***franchise*** ou non, conformément au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions particulières de vente de ***l'agence de voyage.*** **À l'exclusion de la prime d'assurance, lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).**

DANS QUELS CAS INTERVENONS NOUS ?

A / ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

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

MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS

Y compris la rechute, l'aggravation d'une ***maladie*** chronique ou préexistante (y compris maladie suite à ***épidémie*** ou ***pandémie*** déclarée dans les 10 jours précédant le départ), ainsi que les suites, les séquelles d'un ***accident*** survenu antérieurement à l'adhésion au présent contrat, dès lors que l'état de santé de l'***adhérent*** est consolidé à la date d'achat de l'assurance :

- de vous ou de tout ***membre de votre famille*** (y compris Concubin et Pacsés), tel que précisé au paragraphe « Définitions »,
- de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'adhésion au présent contrat, sur le bulletin d'adhésion (papier ou électronique),
- 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 l'adhésion au présent contrat, sur le bulletin d'adhésion (papier ou électronique),
  - 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 l'adhésion au présent contrat, sur le bulletin d'adhésion (papier ou électronique)

Dans tous les cas, 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 ainsi que la pratique des activités prévues et vendues par l'agence.

ANNULATION POUR REFUS D'EMBARQUEMENT

Refus d'embarquement suite à un contrôle sanitaire à votre arrivée à l'aéroport de départ (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

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

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 mois.

Ou

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

B / ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIEES

- La garantie vous est également acquise, dans tous les autres cas d'annulation, si le départ est empêché par un événement aléatoire, pouvant être justifié. Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou de la part d'un ***membre de votre famille*** et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de l'adhésion et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieur

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

CE QUE NOUS EXCLUONS

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.
Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne pouvons pas intervenir si l'annulation résulte :

- de toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Étrangères Français,
- de l'impossibilité de partir liée aux restrictions administratives de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination,
- de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyagiste en application de la Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 (Code du Tourisme),
- de 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,
- de tout événement non médical survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- de ***maladie*** ou ***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 présent contrat,
- des complications de grossesse au-delà du 6e mois.

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER 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 IMMÉDIATEMENT votre agence de voyage.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyage, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la première manifestation de la maladie ou de l'accident donnant lieu à l'annulation, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions de vente de l'agence de voyage.

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

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.
Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse sur la page de couverture du livret.

Vous devrez transmettre à Xplorassur, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin, sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil d'Xplorassur.
Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil d'Xplorassur.

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

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,
- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- la facture acquittée des frais d'annulation que vous êtes tenu de verser à l'agence de voyage ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- 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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

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.

2.2 DÉPART MANQUÉ

Prise d'effet	Expiration des garanties
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 évènement imprévisible et indépendant de votre volonté pouvant être justifié intervient sur le trajet entre votre ***domicile*** et le lieu de rendez-vous fixé par l'***agence de voyage*** et que vous ne puissiez pas être présent à l'heure fixée pour prendre votre moyen de transport, nous vous remboursons le titre de transport (si celui-ci n'est pas réutilisable) pour vous permettre de rejoindre votre destination.

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 2 heures minimum pour vous rendre au lieu de rendez-vous. En aucun cas le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du voyage.

2.3 DÉPART IMPOSSIBLE

Prise d'effet	Expiration des garanties
Départ impossible : le jour du lieu de rendez-vous fixé par le transporteur initialement prévu	Départ impossible : le jour du retour effectif

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

La présente garantie a pour objet de garantir le remboursement sur justificatifs des frais réellement engagés et irrécupérables en cas de modification ou d'annulation du séjour de ***l'Assuré*** par l'organisateur de séjour et/ou la Compagnie de transport suite à un événement naturel, un mouvement populaire, une émeute, un attentat, un acte de terrorisme, un événement sanitaire et plus généralement pour toutes circonstances exceptionnelles et inévitables, extérieur, irrésistible et indépendant de la volonté des voyageurs, de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la compagnie de transport et/ou des autorités locales.

LE MONTANT DE LA GARANTIE

En cas d'annulation de votre séjour par l'agence de voyage et/ou la Compagnie aérienne, nous vous remboursons sur justificatifs les frais de transport de retour à votre domicile, à hauteur du montant indiqué dans le Tableau des Garanties, si vous êtes sur place lors de l'annonce de l'annulation du séjour.
On entend par frais de transport les sommes que vous avez déboursées pour emprunter l'un des transports suivants : Taxi, bus, RER, métro ou train.

En cas de voyage reporté par l'agence de voyage 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 d'un an 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.

CE QUE NOUS EXCLUONS

- l'absence d'aléa,
- un incident nucléaire, une guerre civile ou étrangère ou une grève,
- la défaillance de l'agence de voyage ou de la compagnie aérienne,
- un acte de négligence de votre part,
- l'annulation/report en cas d'insuffisance de participants au voyage.

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie en nous précisant votre numéro de contrat.

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.
Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse sur la page de couverture du livret.

Vous devrez transmettre à XPLORASSUR tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien-fondé et le montant de la réclamation.

<u>En cas d'annulation</u>

- les factures de frais de retour à domicile.

<u>En cas de report</u>

- le bulletin d'inscription initiale au voyage,
- la preuve de l'annulation et du report,
- le protocole de report signé.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

2.4 RETARD DE TRANSPORT

Prise d'effet	Expiration des garanties
Retard de transport : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Retard de transport : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?

La garantie prévoit le remboursement d'une somme forfaitaire dans la limite des montants indiqués ci-après, si vous avez subi un retard detransport de plus de 3 heures (avion) ou 4 heures (train, bateau) par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue.

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Tableau des retards et des montants

Retard subis sur un transport aller

Retard de plus de 3 heures (avion)	Maximum 600 € par personne
Retard de plus de 4 heures (bateau ou train)	Maximum 130 € par personne

Retard subi sur un transport retour

Retard de plus de 3 heures (avion)	Maximum 600 € par personne
Retard de plus de 4 heures (bateau ou train)	Maximum 130 € par personne

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

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE ?

La garantie est acquise à condition d'avoir effectué le trajet garanti.
Les retards garantis sont les suivants :

- retard d'avion supérieur à 3 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage ;
- retard de train ou retard de bateau supérieur à 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet.

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.
Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse sur la page de couverture du livret.

Dès votre retour de voyage et au plus tard dans le mois qui suit, vous devrez déclarer votre ***sinistre***.

- Le talon de la carte d'embarquement
- Une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si vous n'êtes pas en mesure de fournir le talon de votre carte d'embarquement ou la preuve de votre présence à bord.
- Tout autre justificatif qui pourrait vous être demandé.

Si vous ne pouvez accomplir cette démarche pour quelque raison que ce soit, l'heure retenue pour le calcul de l'indemnité sera celle indiquée par l'***agence de voyage*** ou par la compagnie aérienne ayant effectué le trajet.

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- la faute intentionnelle ou dolosive de votre part,
- l'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti.

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

2.5 BAGAGES

Prise d'effet	Expiration des garanties
Bagages : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur	Bagages : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

- vol,
- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une ***entreprise de transport.***
- Vol, perte, destruction du fauteuil roulant.

ACHATS D'EFFETS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ

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

FRAIS DE RÉFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS

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

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Pour les ***objets précieux,*** perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, ordinateurs portatifs, la valeur de remboursement ne peut 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, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...).

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

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos ***bagages*** et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. SEUL LE VOL PAR EFFRACTION EST COUVERT.
Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- le vol des ***bagages***, effets et ***objets personnels*** laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc),
- l'oubli, la perte (sauf par une ***entreprise de transport***), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, compagnie de transport, commissaire de bord, etc),
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- l'oubli, la perte ou la détérioration des ***documents officiels*** : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc),
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les téléphones mobiles, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté, les cartes mémoire et les pellicules photo.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les ***sinistres*** survenus pendant la période de garantie. Une ***franchise*** par personne est indiquée au tableau des montants de garanties.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

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.
Si vous n'avez aucun justificatif d'achat à présenter, un montant forfaitaire de 500 € par personne vous sera octroyé.
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***.

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.
Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse sur la page de couverture du livret.

La déclaration de ***sinistre*** doit parvenir à XPLORASSUR 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 perdez tout droit à indemnité.

Votre 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, 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 auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les ***bagages*** ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

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

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

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

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

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

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

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

2.6 ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Prise d'effet	Expiration des garanties
Assistance rapatriement : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur	Assistance rapatriement : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en œuvre, par l'intermédiaire de MUTUAIDE ASSISTANCE - 126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex, conformément aux dispositions générales et particulières du présent contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique (PCV accepté de l'étranger) ou envoi d'un télex, d'une télécopie, d'un télégramme, d'un mail.

Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement au médecin de MUTUAIDE ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille de ***l'adhérent***. Seuls l'intérêt médical de ***l'adhérent*** 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, l'***Assisteur*** ne se substitue aux organismes locaux de secours d'urgence.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

A/ ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

TÉLÉCONSULTATION AVANT DÉPART

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

Les informations concernent les domaines suivants :

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

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

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

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

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

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Vous êtes ***malade*** (y compris dans le cadre d'une ***épidémie*** ou d'une ***pandémie***) ou blessé lors d'un déplacement garanti, ***nous organisons*** et ***prenons en charge*** votre rapatriement, ainsi que le cas échéant, votre vélo, jusqu'à votre ***domicile*** ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'***hospitalisation***.

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

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

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

ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

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

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

PRÉSENCE 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 ***membre de votre famille*** résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

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

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

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE ».

PROLONGATION DE SÉJOUR 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*** adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Cette garantie s'applique également en cas de redescente de MAM, sur recommandation de notre Médecin conseil.

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*** adhérents, d'une personne adhérente et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

De plus, si suite à la perte ou au vol au cours de votre voyage de vos papiers d'identité indispensables pour votre retour dans votre pays d'origine ou ne vous permettant pas de continuer votre séjour, ***nous prenons en charge*** vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des ***membres de votre famille*** adhérente ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat, et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

FRAIS HÔTELIERS

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.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

RETOUR IMPOSSIBLE en cas d'épidémie ou pandémie

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*** adhérente ou d'un accompagnant adhérent, 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 des montants 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*** adhérente ou d'un accompagnant adhérent, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TÉLÉPHONIQUE LOCAL (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

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

FRAIS MÉDICAUX (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

Lorsque des ***frais médicaux*** (y compris en cas de maladie liée à une ***épidémie*** ou une ***pandémie***) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.
Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une ***franchise*** dont le montant est indiqué au tableau des garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.
Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une ***maladie*** ou d'un ***accident*** survenu hors de votre pays de domicile.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au tableau des montants de garanties. Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les ***frais médicaux*** engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de ***frais médicaux*** et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.
Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

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

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

EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

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

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

Resteront uniquement à notre charge, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation ***« frais médicaux »***, les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez nous fournir l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.
Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droits une lettre d'engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues.
A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation ***« frais médicaux »*** et devrez rembourser l'intégralité des frais d'***hospitalisation*** avancés par MUTUAIDE ASSISTANCE, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

PRISE EN CHARGE DES FRAIS TÉLÉPHONIQUES AVEC LE PLATEAU D'ASSISTANCE

En cas d'hospitalisation ou d'une mise en ***quarantaine***, ***nous prenons en charge*** vos frais téléphoniques avec le plateau d'assistance, sur présentation de votre facture et dans les limites indiquées au tableau des montants de garantie.

B/ASSISTANCE EN CAS DE DECES

RAPATRIEMENT DE CORPS

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

Dans ce cadre, ***nous prenons en charge*** :

- les frais de transport du corps,
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement) à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties,
- le rapatriement des effets personnels du défunt.

FORMALITES DÉCÈS

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

C/ ASSISTANCE VOYAGE

RETOUR DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Si vous êtes ***malade*** ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, ***nous organisons*** et ***prenons en charge*** le voyage Aller/Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre ***domicile*** ou celui d'un ***membre de votre famille***.

RETOUR ANTICIPE

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, ***nous prenons en charge*** vos frais supplémentaires de transport ainsi que, le cas échéant, le retour de votre vélo, et ceux des ***membres de votre famille*** adhérente ou d'une personne adhérent au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement. Nous intervenons en cas de :

- maladie grave, accident grave entraînant une ***hospitalisation*** ou décès d'un ***membre de votre famille***, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit,
- mise en ***quarantaine*** suite à une ***épidémie*** ou une ***pandémie***, 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.

ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

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

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

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

TRANSMISSION DE MESSAGES

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire. Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux.

Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

AVANCE DE FONDS À L'ÉTRANGER

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité…) ont été perdus ou volés. Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers…).

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

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

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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

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

BESOIN D'UNE ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

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'infractions involontaires 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.

FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS

Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche en mer, en montagne ou dans un milieu isolé, 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.

PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE TRANSPORT À L'AMBASSADE EN CAS DE PERTE DE PAPIERS

Nous prenons en charge les frais de transport pour rejoindre l'Ambassade, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garantie.

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT POUR LES SÉJOURS EN EUROPE

Vous êtes ***malade*** ou blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.
Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.
Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit- en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.
Si votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner.
Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.
Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.
Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : ***France*** (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-ROM, COM et collectivités sui generis), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).
Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à votre charge.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUR PLACE SUITE À MISE EN QUARANTAINE

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

VALISE DE SECOURS

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

D/ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une ***maladie*** ou d'un ***accident*** entraînant votre ***hospitalisation*** d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les 15 jours suivant votre retour au domicile.
Ces prestations sont délivrées uniquement en ***France*** et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 heures à 19 heures, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19 heures.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

Les prestations que nous proposons sont les suivantes :

GARDE MALADE

En cas de ***maladie***, lors de votre retour à votre ***domicile***, nous missionnons et ***prenons en charge*** l'envoi d'un garde-malade, à votre chevet, à concurrence de la limite fixée au tableau des montants de garanties et ***franchise***. Le garde-malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer les soins.

LIVRAISON DE MÉDICAMENT

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer :

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie ;
- nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous rembourserez au moment même ou ceux-ci vous sont apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

LIVRAISON DE REPAS ET DES COURSES MÉNAGÈRES

Lorsque 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 pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties et ***franchise***, à concurrence d'une livraison par semaine ;
- ***nous organisons*** et ***prenons en charge***, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de 4 livraisons par sinistre.

LIVRAISON DE COURSES MENAGÈRES SUITE À RAPATRIEMENT suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie

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.

AIDE-MÉNAGÈRE

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches habituelles, nous recherchons, missionnons et ***prenons en charge*** une aide-ménagère, dans la limite de durée fixée au tableau des montants de garanties et ***franchise***, répartie sur 4 semaines.

AIDE-MÉNAGÈRE suite à rapatriement suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie

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.

GARDE D'ENFANTS

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans à votre domicile :

- soit ***nous organisons*** et ***prenons en charge*** leur garde à votre domicile entre 7 heures et 19 heures dans la limite des disponibilités locales à concurrence de la durée fixée au tableau des montants de garanties et ***franchise***.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- soit nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet Aller/Retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder,
- soit nous mettons à la disposition de vos enfants un billet Aller/Retour (train/avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

SOUTIEN PÉDAGOGIQUE DES ENFANTS DE MOINS DE 10 ANS

Si, à la suite d'un accident ou d'une ***maladie***, votre enfant de moins de 10 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, ***nous organisons*** et ***prenons en charge***, dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

Notre garantie s'applique dès le premier mois d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours pour les enfants du primaire et du secondaire (1er et 2e cycle).

GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de garder vos animaux domestiques, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de garde de vos animaux domestiques pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties.

ASSISTANCE RÉSIDENCE PRINCIPALE

Lorsque, pendant votre voyage à l'étranger, votre ***domicile*** est inondé, subit un incendie ou un cambriolage et que les dommages sont tels que des mesures conservatoires s'imposent, ***nous prenons en charge*** vos frais d'hébergement, dans les limites prévues au tableau des montants de garanties, si à la suite des dommages votre habitation est inhabitable. Cette prestation n'est due qu'en France métropolitaine.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE suite à rapatriement suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie

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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant au chapitre « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne garantissons pas :

- les convalescences et les affections (***maladie, accident***) en cours de traitement non encore consolidées à la date de début de voyage,
- les ***maladies*** préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les quatre mois précédant la demande d'assistance,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32ème semaine de grossesse,
- les états résultant de l'absorption d'alcool, de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement,
- les conséquences des tentatives de suicide.

Pour la garantie des ***frais médicaux***, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :

- les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la
- prise d'effet de la garantie, à moins d'une complication avérée et imprévisible,
- les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication avérée et imprévisible,
- les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en ***France*** ou à l'étranger,
- les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation,
- les frais engagés sans notre accord préalable,
- les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales,
- toute mutilation volontaire de l'***adhérent***,
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et ou qui n'empêchent pas l'***adhérent*** de poursuivre son voyage,
- les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- 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 séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- les hospitalisations prévues.

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.
Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse sur la page de couverture du livret.

Par téléphone
Vous trouverez le numéro de téléphone sur la page de couverture du livret.

Par Fax
De France : 01 45 16 63 92 ou 01 45 16 63 94
De l'étranger : +33 (0)1 45 16 63 92 ou +33 (0)1 45 16 63 94
Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Par E-mail
voyage@mutuaide.fr

Et obtenir l'accord de MUTUAIDE ASSISTANCE préalable avant d'engager toute dépense, y compris les *frais médicaux*.

Pour toute demande de remboursement, vous devez :
Envoyer votre demande de remboursement vous devez adresser les justificatifs relatifs à votre demande à MUTUAIDE ASSISTANCE - Gestion des sinistres « assistance » - 126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex
Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez restituer, à MUTUAIDE ASSISTANCE, les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant notre propriété.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

2.7 INTERRUPTION DE SÉJOUR ET D'ACTIVITÉS

Prise d'effet	Expiration des garanties
Interruption de séjour et d'activités : le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur	Interruption de séjour et d'activités : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

INTERRUPTION DE SEJOUR

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance et/ou d'***hospitalisation*** sur place (y compris suite à une épidémie ou une pandémie) et/ou mise en quarantaine (y compris suite à une ***épidémie*** ou une ***pandémie***), nous vous remboursons ainsi qu'aux ***membres de votre famille*** adhérents ou des personnes inscrites sur le même dossier au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical, l'***hospitalisation*** sur place ou la mise en quarantaine.
Toute prestation partiellement consommée sera remboursée prorata temporis.
L'***agence de voyage*** devra fournir le détail des prestations non utilisées par jour de voyage non consommé. En cas d'impossibilité de détailler les prestations non utilisées, notre remboursement sera calculé au prorata temporis à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical, l'***hospitalisation*** sur place ou la mise en quarantaine.

De même si un ***membre de votre famille*** ne participant pas au voyage est atteint par une ***maladie grave***, un ***accident corporel grave*** ou un décès, et que de ce fait vous devez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux ***membres de votre famille*** adhérents ou des personnes inscrites sur le même dossier, au titre du présent contrat 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, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux ***membres de votre famille*** adhérents ou des personnes inscrites sur le même dossier au titre du présent contrat 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.

Enfin, en cas d'***hospitalisation*** ou la mise en ***quarantaine*** pendant votre séjour, interrompant définitivement la poursuite de votre voyage, nous vous remboursons ainsi qu'aux ***membres de votre famille*** adhérents ou des personnes inscrites sur le même dossier 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 l'***hospitalisation***.

INTERRUPTION D'ACTIVITÉS

Lorsque vous, un ***membre de votre famille*** assuré vous accompagnant ou les personnes inscrites sur le même dossier au titre du présent contrat vous accompagnant, êtes ***malade*** et que vous ne pouvez plus effectuer une prestation temporaire pour un motif médical ne nécessitant ni votre rapatriement ni votre ***hospitalisation*** mais incompatible avec votre état de santé et sur décision médicale, nous intervenons dans la limite du montant fixé au tableau des montants de garantie, dans la mesure où cette prestation a été facturée par l'organisateur du voyage.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS 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).

COMMENT DÉCLARER UN SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.
Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse sur la page de couverture du livret.

Dans tous les cas, les factures détaillées de l'***agence de voyage*** faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.
Des renseignements médicaux pourront être demandés par notre médecin conseil 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.

2.8 VOYAGE DE COMPENSATION

(Non cumulable avec les frais d'interruption de séjour et d'activités - Art 2-7)

Prise d'effet	Expiration des garanties
Voyage de compensation : le jour du départ prévu (lieu de convocation de l'organisateur)	Voyage de compensation : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons les mêmes événements qu'à l'article 2-7 INTERRUPTION DE SEJOUR ET D'ACTIVITES. Vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou au titre de transport initial, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties. Ce montant est versé sous forme d'avoir à l'***agence de voyage***.

Cette garantie ne peut se cumuler avec l'indemnisation des frais d'interruption de séjour et d'activités.
Ce montant doit être utilisé dans les QUINZE MOIS qui suivent l'évènement ayant provoqué votre rapatriement et est seulement valable dans l'agence où vous avez acheté votre voyage d'origine.

2.9 RESPONSABILITE CIVILE « VIE PRIVEE »

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Ce contrat vous propose de garantir :

- les dommages que vous causez aux tiers dans le cadre de votre voyage :
  - Garantie Responsabilité civile vie privée.

TERRITORIALITE

Les garanties du présent contrat sont acquises dans le monde entier* pour la durée du séjour correspondant à celle autorisée par la législation du pays concerné.
Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage.
***Monde entier à l'exception : Des zones des pays formellement déconseillés par le ministère des Affaires étrangères et les pays venant de subir des catastrophes naturelles.**

LES LIMITES DE GARANTIES

Indiquer au Tableau des Garanties. Limites de garanties par sinistre et pour la durée du voyage.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- les dommages résultant d'une activité autre que celle déclarée au contrat (voyage) ;
- les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable) ;
- les conséquences de faits de guerre ;
- les conséquences de la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale ;
- les conséquences de tremblement de terre, éruption volcanique, raz-de-marée, ouragan, cyclone, glissement ou affaissement de terrain ;
- les conséquences de la participation par l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes (sauf cas de légitime défense) ;
- les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériau contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;
- les dommages immatériels non consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis ou non ;
- les dommages ou l'aggravation des dommages causés par les effets directs ou indirects de la radioactivité dus à une explosion atomique ou à toute autre source de rayonnements ionisants, sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme (loi du 23/01/06) ;
- les dommages subis par les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance, les voiliers, les bateaux et embarcations à moteur, les appareils de navigation aérienne y compris les ULM et les paramoteurs, les aéromodèles, dont l'assuré a la propriété, l'usage ou la garde ;
- le paiement des amendes ;
- les conséquences de la participation de l'assuré à un pari ;
- le transport d'explosif ;
- le stockage, le transport et l'utilisation de feux d'artifice dont l'usage est réglementé ;
- les conséquences de tous sinistres liés à une activité professionnelle.

À ces exclusions générales, s'ajoutent des exclusions par ticulières qui figurent au niveau de chacune des garanties.

DEFINITIONS

Assuré - Toute personne désignée dans le contrat d'adhésion.
Nous - L'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat.
Souscripteur - Le signataire du contrat qui s'engage, de ce fait, à payer les cotisations.
Vous - L'assuré.
Accident / Accidentelle - Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.
Animaux domestiques - Animaux appartenant à une espèce vivant habituellement avec l'homme, à l'exclusion de ceux affectés à la mise en valeur d'une exploitation agricole.
Atteinte à l'environnement -

- émission, dispersion, rejet ou dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux ;
- production d'odeurs, bruits, vibrations, variations de température, ondes, radiations, rayonnements excédant la mesure des obligations ordinaires du voisinage.

Autrui - Toute personne, physique ou morale, autre que l'assuré ou le souscripteur.
Ayant droit - Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.
Barème droit commun - Barème de référence utilisé pour établir le taux d'invalidité fonctionnelle dont l'assuré est atteint, en dehors de toute considération professionnelle. Il est publié par la revue "Le Concours Médical" sous l'intitulé "Barème indicatif d'évaluation des taux d'incapacité en droit commun".

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

Conjoint - L'époux(se) légitime, le concubin ou le partenaire dans un PACS (Pacte Civil de Solidarité).
Consolidation - Date à partir de laquelle les suites de l'accident subi par l'assuré sont stabilisées.
Dommage corporel - Toute atteinte corporelle (blessures, décès) subie par une personne.
Dommage immatériel -Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice.
Dommage matériel -Toute détérioration ou disparition d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.
État d'imprégnation alcoolique - Taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux articles L 234-1 et R 234-1 du Code de la route ou par les textes équivalents des législations à l'étranger.
Franchise - La part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.
Hospitalisation - Séjour dans un établissement hospitalier public ou privé.
Incapacité permanente - Perte définitive, partielle ou totale, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage et est établie par expertise médicale.
Jours ouvrés - Les jours de la semaine à l'exception des samedi, dimanche et jours fériés.
Notice d'information - Document qui vous est remis avant la conclusion de votre contrat pour vous permettre d'apprécier les garanties que vous avez choisies.
Prescription - Période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.
Proche - Conjoint, concubin, frère, sœur, ascendants ou descendants
Sinistre - Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties prévues au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement constituent un seul sinistre.
Constitue un sinistre responsabilité, tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.
Tiers - Toute personne autre que l'assuré.

LES GARANTIES

Nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir au cours du voyage concerné par le présent contrat en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis,

causés à autrui et résultant d'un accident,

Exclusions spécifiques :

Outre les exclusions générales de votre contrat, nous ne garantissons pas :

- les conséquences financières de la responsabilité de l'assuré résultant de :
  - toute activité professionnelle, fonction élective, syndicale, ou fonction de dirigeant d'association ;
  - toute fonction d'organisateur de droit ou de fait d'événements festifs, sportifs ou culturels ;
  - la pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel y compris pendant les essais ;
  - la pratique d'un sport, lorsque la responsabilité de l'assuré est garantie par un contrat d'assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle ;
  - l'organisation et de la participation à toutes épreuves, concours, courses ou compétitions, ainsi qu'à toutes épreuves préparatoires nécessitant une autorisation préalable ou soumises à une obligation d'assurance ;
  - la rupture de barrages et de digues ;
  - la fabrication, le stockage ou la manipulation d'explosifs ;
  - les dommages résultant d'une atteinte à l'environnement ;
- les dommages causés par :
  - tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance ;
  - les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;
  - tout appareil de navigation aérienne ;
  - tout voilier (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou toutes embarcations à moteur ;
- les dommages subis par :
  - les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;
  - les biens, objets ou animaux dont l'assuré, ses ascendants et descendants, ses collatéraux et leur conjoint ont la propriété, la garde ou l'usage.

Étendue de la garantie dans le temps

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

NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

A/ les formalités et délais à respecter

- Pour tout sinistre, formalités à accomplir et pièces à nous transmettre :
  Vous devez :
  - vous efforcer de limiter au maximum les conséquences du sinistre ;

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

- nous indiquer :
  - la nature du sinistre,
  - les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
  - les causes ou conséquences connues ou présumées,
  - la nature et le montant approximatif des dommages,
  - le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins ;
- nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés concernant le sinistre.

➢ Délais de déclaration ou de transmission des pièces (sauf cas fortuit ou de force majeure) :
- Sinistre Responsabilité civile :
  dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés ;

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

➢ **NON RESPECT DES FORMALITES ET DELAI DE TRANSMISSION DES PIECES**
Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.

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

B/ L'indemnisation
Les garanties sont accordées dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.
Nous procédons pour votre compte au versement des indemnités dues au tiers.

Modalités d'application des montants de garantie

➢ Détermination des sommes assurées
La garantie est accordée par sinistre à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées au tableau des montants de garantie et des franchises.
Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par l'assureur et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

➢ Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre
Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.
Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).
Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

C/ Application des franchises
Concernant la franchise Responsabilité Civile prévue au contrat, vous conservez à votre charge :
➢ tout dommage dont le montant ne dépasse pas celui de la franchise ;
➢ le montant de la franchise, lorsque le montant des dommages est supérieur à la franchise.

D/ Délai de règlement de l'indemnité
Dès que nous nous sommes mis d'accord sur l'indemnisation, celle-ci intervient dans les délais suivants :
Responsabilité civile :
➢ dans les 10 jours suivants l'accord

LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT
Le contrat d'assurance est soumis à une réglementation particulière qui s'impose aussi bien aux assureurs qu'aux assurés. L'essentiel de cette réglementation est contenu dans le ***Code des assurances.***

Prise d'effet	Expiration des garanties
A compter du jour du départ du voyage (précisée aux conditions personnelles)	Dernier jour du voyage (précisée aux conditions personnelles)

2.10 RACHAT DE FRANCHISE
QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à une collision dont l'***adhérent*** est jugé responsable entraînant un dommage matériel sur le véhicule loué ou en cas de vol de ce dernier, la compagnie rembourse, dans la limite du montant indiqué au tableau des garanties, tout ou partie de la ***franchise*** prévue au contrat de location restée à la charge de l'***adhérent***, correspondant aux frais de réparation ou de remise en état du véhicule de location.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

Sous réserve que l'***adhérent*** ait souscrit à la présente assurance et qu'il ait payé la cotisation correspondante, la garantie prend effet dès la remise des clés du véhicule à l'***adhérent*** par le loueur et expire dans les mêmes conditions au moment de la restitution des clés du véhicule loué au loueur.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales prévues au Titre 3 des présentes Conditions Générales, ne sont pas garanties :

- les événements non indiqués dans l'article « nature de la garantie » et dans l'article « extension frais de remorquage » sont exclus,
- l'usure du véhicule,
- les dommages causés par un vice de construction,
- les dépenses autres que les frais de réparations ou de remplacement du véhicule (à l'exception des frais de remorquage facturés par le loueur à l'***adhérent***),
- 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 de police,
- les dommages, si l'***adhérent*** ne s'est pas conformé volontairement aux règles de conduite et de sécurité (entre autres et surtout les 15 mètres de sécurité entre les motoneiges) liées à l'activité de motoneiges de randonnée ou s'il est pris en flagrant délit de détérioration du véhicule loué,
- les bris d'équipement fourni avec le véhicule (casques, vêtements, etc.).

QUELLES SONT LES LIMITES 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 la charge de l'***adhérent***.

QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Dans un premier temps, dès la connaissance de l'événement, vous devez déclarer le sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.

Dans un deuxième temps, suivant le retour de votre banque, vous devez effectuer votre déclaration de sinistre sur le site internet de déclaration, dont vous trouverez l'adresse sur la page de couverture du livret.

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.

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…).

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

3 DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

3.1 LES EXCLUSIONS

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant :

- des ***épidémies*** (sauf stipulation contraire dans la garantie), les ***catastrophes naturelles*** et la ***pollution***. Toutefois, sauf cas de force majeur, l'assureur garanti l'assistance et le rapatriement en cas d'épidémies ou de pandémies dès lors que l'adhérent n'enfreint pas volontairement l'interdiction d'accès au(x) pays concerné(s). Les ***frais médicaux*** seront couverts jusqu'au rapatriement des adhérents à leur domicile, dans la limite des montants indiqués au contrat.

CETTE EXCLUSION NE S'APPLIQUE PAS À LA GARANTIE «DÉPART IMPOSSIBLE»

- les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- les dommages provoqués intentionnellement par l'***adhérent*** et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- le montant des condamnations et leurs conséquences,
- l'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- l'état d'imprégnation alcoolique,
- les frais de douane,
- la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- la pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- l'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- l'utilisation par l'***adhérent*** 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'***adhérent*** conformément à l'article L.113-1 du ***Code des assurances***,
- le suicide et la tentative de suicide,
- la guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

3.2 LES CLAUSES LÉGALES

La mention « toutes causes » concerne exclusivement la garantie Annulation.

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le ***Code des assurances*** français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

Ce contrat est un contrat d'assurance collective de dommages souscrit par l'opérateur de tourisme auprès de Mutuaide et dont l'adhésion est facultative.

RENONCIATION ANNEXE À L'ARTICLE A. 112-1

Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du ***Code des assurances***.

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

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles,
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat,
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

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

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

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.

Informations complémentaires :
Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Xplorassur – 8-10 rue du pont de Tounis - 31000 Toulouse :
« Je soussigné M_____ demeurant _____ renonce à mon contrat N° _souscrit auprès de Mutuaide 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. »

Conséquences de la renonciation :
L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.
En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.
Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?
Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

QUELLE EST LA DURÉE DES GARANTIES ?
La durée de validité des garanties correspond à la durée des prestations vendues par l'agence de voyages.
En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 120 jours à dater du jour du départ en voyage.
Les garanties «ANNULATION, DEPART MANQUE et DEPART IMPOSSIBLE» prennent effet à la date de souscription au présent contrat et expirent le jour du départ en voyage (à l'aller).
Les autres garanties prennent effet le jour de départ prévu et expirent le jour du retour prévu.

COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?
Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.
Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.
Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance en ***France***, statuant en référé. Chacun des co-contractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

DANS QUEL DÉLAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?
Le règlement intervient dans un délai de quinze jours à partir de l'accord qui intervient entre nous ou de la notification de la décision judiciaire exécutoire.

DÉCLARATION DE VOS AUTRES ASSURANCES
Si des garanties prévues par votre contrat sont (ou viennent à être) assurées en tout ou partie auprès d'un autre Assureur, vous devez nous en informer immédiatement et nous indiquer les sommes assurées.
En cas de sinistre, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages auprès de l'***Assureur*** de votre choix, car ces Assurances jouent dans les limites de leurs garanties.

Attention : Si plusieurs assurances contre un même risque sont souscrites de façon frauduleuse ou dolosive, la nullité des contrats peut être prononcée et des dommages et intérêts peuvent être demandés (Article L 121-3 du ***Code des assurances***, 1er alinéa).

QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE ?
Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraînera la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

QUELLES SONT LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ?
En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel :

XPLORASSUR
8-10 rue du pont de Tounis
31000 Toulouse

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 +33.1.45.16.43.21.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

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 ou par courrier à :

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
126 rue de la Piazza - CS20010 - 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 ou par courrier (La 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 XPLORASSUR, soit par e-mail à : reclamation@xplorassur.com, soit par courrier (XPLORASSUR, Service Réclamations, 8-10 rue du pont de Tounis, 31000 Toulouse) :

- Annulation
- Départ manqué
- Départ impossible
- Retard de transport
- Bagages
- Frais d'interruption de séjour
- Frais d'interruption d'activités
- Voyage de compensation
- Rachat de franchise

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 ou par courrier (La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

3/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 votre garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, vous pouvez vous adresser à :

GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE
50, rue de Saint-Cyr
69251 LYON cedex 09

LA CAISSE RÉGIONALE D'ASSURANCES MUTUELLES AGRICOLES DE RHÔNE-ALPES AUVERGNE, GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE, entreprise régie par le code des assurances, dont le siège social est situé 50, rue de Saint-Cyr - 69251 LYON cedex 09, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 779 838 366

En cas de réclamation écrite, l'Assureur accusera réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi. Sa 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 ou par courrier (La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

AUTORITÉ CHARGÉE DU CONTRÔLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCES
L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
L'***adhérent*** reconnait être informé que l'***Assureur***, traite ses données personnelles conformément à la règlementation 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 mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'***Assureur*** en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.
Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

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

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

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

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.
Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).
En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.
Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

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

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.
Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

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

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza - CS20010 - 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

Conformément aux dispositions de l'article L121-12 du ***Code des assurances***, l'assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'adhérent contre les tiers responsables du sinistre.

Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, du fait de l'adhérent, s'opérer en faveur de l'assureur, ce dernier sera alors déchargé de ses obligations à l'égard de l'adhérent dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.
Toutefois, le démarchage téléphonique pour vous proposer de nouvelles offres reste autorisé à tous les professionnels avec lesquels vous avez au moins un contrat en cours.
Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

PRESCRIPTION DES ACTIONS DÉRIVANT DU CONTRAT D'ASSURANCE

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 adhérents étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet événement.

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'***adhérent*** 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'***adhérent*** 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'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Adhérent à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

TRIBUNAUX COMPÉTENTS - LOI APPLICABLE

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le ***Code des assurances***.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre vous et nous.

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION

Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraine l'application des sanctions ci-dessous, prévues par le Code des assurances.

Si elle est intentionnelle, vous vous exposez à la nullité de votre contrat (article L 113-8 du Code des assurances). Dans ce cas, nous conservons les cotisations que vous avez payées.

De plus, nous avons le droit, à titre de dédommagement, de vous réclamer le paiement de toutes les cotisations dues jusqu'à l'échéance principale du contrat. Vous devez également nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.

Si elle n'est pas intentionnelle (article L 113-9 du ***Code des assurances***) vous vous exposez à :

- une augmentation de votre cotisation ou la résiliation de votre contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre.
- une réduction de vos indemnités, lorsqu'elle est constatée après sinistre. Cette réduction correspond à l'écart entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité.

LANGUE UTILISÉE

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

QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations d'assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivant : guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

LUTTE ANTI BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

3.3 LES DÉFINITIONS

Aléa - Événement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.
Adhérents - Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme « vous ». Pour l'application des dispositions légales relatives à la prescription, il convient de faire référence à « l'adhérent » quand les articles du ***Code des assurances*** mentionnent « l'Assuré ».
Assureur / Assisteur - MUTUAIDE, ci-après désigné par le terme « Nous », dont le siège social se situe à : 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX SA au capital de 15 180 660€ – Entreprise régie par le ***Code des assurances*** - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.
Assureur (Responsabilité civile vie privée) - « Caisse Entreprises, Collectivités et Courtage Groupama Rhône-Alpes Auvergne, 50 rue de Saint Cyr – 69009 Lyon – Caisse locale d'Assurances Mutuelles Agricoles ayant souscrit un traité de réassurance emportant substitution auprès de la Caisse régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne – 50 rue de Saint Cyr – 69009 Lyon - 779 838 366 RCS Lyon – Entreprises régies par le Code des assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09 »Substitution du réassureur.
Accident corporel grave - Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle.
Agence de voyages - Agence ayant vendu les prestations du voyage garanti.
Assistance aux personnes - L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.
Attentat/Actes de terrorisme - On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public.
Cet « attentat » devra être recensé par le ministère des Affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet évènement sera considéré comme étant un seul et même évènement.
Bagages - Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.
Catastrophes naturelles - L'intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
Code des assurances - Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d'assurance.
Déchéance - Perte du droit à la Garantie pour le sinistre en cause.
Documents officiels - Tout document (tels que Carte d'identité, Passeport ou autres) émanant d'une autorité administrative publique de l'État (tels que Mairie, Préfecture...).
Domicile - On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle.
DOM-ROM, COM et collectivités sui generis - Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.
Durée du vol garantie - La garantie ne s'applique qu'aux vols dont la validité est de 90 jours maximum.
Durée du séjour garanti - La durée maximale du séjour garanti est celle vendue par l'agence de voyages avec un maximum de 120 jours.
Entreprise de transport - On entend par ***entreprise de transport***, toute société dûment agréée par les autorités publiques pour le transport de passagers.
Épidémie - Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.
Europe - Par ***Europe***, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, ***France*** métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.
Frais médicaux - Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une maladie.
France - On entend par France : la France continentale et la Corse, y compris les DOM-ROM, COM et collectivités sui generis.
Franchise - Partie de l'indemnité du préjudice restant à votre charge.
Gestionnaire sinistre assurances -

XPLORASSUR
8-10 rue du pont de Tounis, 31000, Toulouse

Gestionnaire sinistre assistance -

MUTUAIDE
126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex

Grève - Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications.
Guerre civile - On entend par guerre civile, l'opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d'État, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandées par les autorités locales.
Guerre étrangère - On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un État à un autre État, ainsi que toute invasion ou état de siège.

Les mots en caractères italique et gras
Sont définis au chapitre 3.3 p.28

Heure d'arrivée initialement prévue -
- pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
- pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyages,
- pour les vols RÉGULIERS : l'heure fixée par la compagnie aérienne.

Hospitalisation - Séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.
Maladie - Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.
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.
Membre de la famille - On entend toute personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) de l'assuré.
Nous organisons - Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.
Nous prenons en charge - Nous finançons la prestation.
Nullité - Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.
Objets personnels - Appareil photos, caméscope, PDA, console de jeux portable, lecteur multimédia, ordinateur portable. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.
Objets précieux - Perles, bijoux, montres, fourrures portées, ainsi que tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs.
Pandémie - Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.
Pollution - Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières n'étant pas présentes naturellement dans le milieu.
Prescription - Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.
Quarantaine - Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie grave, décidé par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.
Retard de transport - C'est l'arrivée du trajet garanti à sa destination finale avec une heure postérieure à son heure d'arrivée initialement prévue. Si le trajet initial est annulé moins de 24 heures avant son heure de départ, le retard de transport est la différence entre l'heure d'arrivée du vol ou trajet de remplacement à sa destination finale et l'heure d'arrivée initialement prévue pour le vol ou trajet annulé.
Sinistre - Évènement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.
Souscripteur - Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance.
Subrogation - La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'assureur au souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).
Tiers - Toute personne autre que vous responsable du dommage. Tout adhérent victime d'un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre adhérent (les adhérents sont considérés comme tiers entre eux).
Usure (vétusté) - Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre. Sauf stipulation contraire au contrat, la vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1 % par mois dans la limite de 80 % du prix initial d'achat.
Trajet Garanti - C'est le trajet pour lequel vous avez souscrit la garantie « retard de transport ». Toutefois, si ce trajet est annulé plus de 24 heures avant l'heure du départ initialement prévue, la garantie « retard de transport » couvre le trajet de remplacement.