



Ultramarina



Safaris à la carte



Espace Mandarin



Australie à la carte

ACQUA'SUR PREMIUM CB
ASSURANCE - ASSISTANCE
Contrat n° 3183

CONTACTER EN PRIORITÉ
L'ASSISTEUR ET/OU L'ASSUREUR
DE VOTRE CARTE BANCAIRE

POUR CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE

Du lundi au vendredi de 9h à 18h

- par téléphone de France : 01 55 98 57 39
- par téléphone de l'étranger : 33 3 1 55 98 57 39
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

POUR CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14, avenue des Frères Lumière
94368 BRY-SUR-MARNE cedex

7 jours sur 7 - 24 heures sur 24

- par téléphone de France : 01 55 98 57 38
- par téléphone de l'étranger : 33 1 55 98 57 38
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01 45 16 63 92
- par e-mail : medical@mutuaide.fr

Mutuaide
Assistance

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

DÉLAI DE DÉCLARATION ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ASSURANCE

Pour bénéficier des garanties d'assurance, vous devez adresser votre déclaration écrite dans les 5 jours ouvrés qui suivent la survenance de l'événement ou qui suivent la date de votre retour.

- Par courrier postal, à l'adresse suivante :
SERVICE ASSURANCE
TSA 20296 - 94368 BRY-SUR-MARNE cedex - France
- Par mail à l'adresse suivante : gestion-assurance@sdgac.fr

**POUR UN MEILLEUR TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER,
VEUILLEZ INDIQUER VOTRE NUMERO DE CONTRAT : 3183**

CHAMPS D'APPLICATION ET DÉFINITIONS

Nous :

Mutuaide Assistance
8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 Bry-sur-Marne cedex

Assureur :

MUTUAIDE ASSISTANCE,
ci-après désignée par le terme « MUTUAIDE » ou « Nous ».

Souscripteur :

GOELETTE SAS - 2 ter, rue des Olivettes - 44000 NANTES

Durée des garanties :

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

Assuré / bénéficiaire :

Vous, personne physique désignée ci-après sous le terme « vous », titulaire d'une carte bancaire multiservices délivrée par une banque française, de type Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Platinum, American Express, proposant les garanties « annulation » et « assistance », à l'exclusion des autres types de cartes bancaires, et ayant souscrit une garantie ACQUA SUR PREMIUM CARTE BANCAIRE auprès du souscripteur.

Domicile :

Votre lieu de résidence principal et habituel situé dans un pays membre de l'Union Européenne, en France, en Suisse, dans les Principautés d'Andorre et de Monaco, en Polynésie française et dans les DOM-DROM.

- Par « **Union Européenne** », on entend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie et îles, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède,
- Par « **France métropolitaine** », on entend la France continentale et la Corse,
- Par « **France** », on entend France métropolitaine et les Principautés d'Andorre et de Monaco,
- Par « **DROM** », on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, la Réunion et Mayotte,
- Par « **étranger** », on entend le monde entier à l'exception de votre pays de domicile et des pays exclus,
- Par « **DROM** » (départements et régions d'outre-mer), on entend les nouvelles appellations des DOM TOM depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003, venant modifier les dénominations des DOM TOM et leurs définitions.

L'assistance aux personnes :

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas d'événement garanti, lors d'un déplacement garanti.

Déplacements garantis :

Les 90 premiers jours de tout déplacement dans le cadre d'un voyage vendu par le souscripteur, pour le compte des clients suivants :
ULTRAMARINA - AUSTRALIE A LA CARTE - ESPACE MANDARIN -
LEGENDES AUSTRALIENNES - ODYSSEE - FORCE 4 - SAFARIS
A LA CARTE.

Evénements garantis :

Pour l'assurance :

- Annulation,
- Interruption de séjour,
- Vol manqué,
- Dommages aux bagages.

Pour l'assistance aux personnes :

- Maladie, blessure ou décès du bénéficiaire lors un déplacement garanti,
- Hospitalisation ou décès d'un membre de la famille dans le pays de domicile du bénéficiaire,
- Dommage à votre habitation,
- Perte ou vol des moyens de paiement,
- Perte ou vol des titres de transport,
- Poursuites judiciaires,
- Accident de ski,
- Disparition.

Pour l'assistance « santé » :

L'assistance santé est accordée au domicile du bénéficiaire à la suite d'un rapatriement médical effectué par Mutuaide Assistance, ou en cas d'hospitalisation du bénéficiaire pour une durée égale ou supérieure à 48 heures consécutives.

Annulation :

La suppression pure et simple du séjour réservé, consécutive aux motifs et circonstances énumérés dans la garantie et entraînant l'application de la garantie.

Retard de transport :

C'est l'arrivée du transport garanti à sa destination finale avec une heure postérieure à l'heure d'arrivée initialement prévue.

TERRITORIALITÉ

Pour l'assurance :

La garantie ne peut être appliquée que dans le pays du séjour.

Pour l'assistance aux personnes :

Monde entier sauf pays de domicile pour la garantie « FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION ».

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique.

Membre de la famille :

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos frères, sœurs, un des beaux-parents, le tuteur légal, les beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, oncles, tantes, neveux, nièces ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous, sauf stipulation contractuelle contraire.

Proche du bénéficiaire :

Un membre de votre famille ou toute personne physique désignée par vous ou un de vos ayants-droit, domiciliés dans le même pays que vous.

Franchise :

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

La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur.

Tiers :

Toute personne autre que le bénéficiaire.

Atteinte corporelle grave :

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature met en jeu le pronostic vital, ou risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Accident :

Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.

Maladie :

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

Maladie grave :

Maladie mettant en jeu le pronostic vital.

Blessure :

Toute atteinte corporelle médicalement constatée, consécutive à un événement soudain et fortuit, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure atteignant le bénéficiaire et non intentionnelle de la part de ce dernier.

Hospitalisation :

Tout séjour d'une durée égale ou supérieure à 48 heures consécutives dans un établissement de soins public ou privé, dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical d'une maladie ou de lésions résultant d'un accident.

Hospitalisation imprévue :

Toute hospitalisation consécutive à une maladie soudaine ou à un accident corporel.

Fait dommageable :

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

Dommege corporel :

Toute atteinte physique subie par une personne ainsi que les préjudices immatériels en découlant.

Dommege immatériel consécutif :

Tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien ou de la perte d'un bénéfice et consécutif à un dommage corporel ou matériel garanti.

Dommege matériel :

Toute atteinte, détérioration, altération, perte ou destruction d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux.

Bagage :

Votre sac ou valise, ainsi que tout article contenu dans votre bagage, à l'exception des objets personnels, objets précieux et articles définis dans les exclusions de la garantie.

Objets personnels :

Appareils photos, caméscopes, téléphones portables, PDA, consoles de jeux, lecteurs multimédia, ordinateurs et tout matériel portable informatique.

Objets précieux :

Bijoux, montres, fourrures.

Aléa :

Événement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

Vol caractérisé :

Vol commis par un tiers, avec violence ou effraction prouvée et constatée comme telle par une autorité compétente.

Catastrophe naturelle :

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.

Attentat :

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

Cet « attentat » devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français.

Sinistre :

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

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 étrangère :

On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un Etat à un autre Etat, ainsi que toute invasion ou état de siège.

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'Etat, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandées par les autorités locales.

Pollution :

Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières non présentes naturellement dans le milieu.

Pollution accidentelle :

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

Code des Assurances :

Recueil des textes législatifs qui régissent le contrat d'assurance.

Réclamation :

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

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.

Exécution des prestations :

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

DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

CADRE JURIDIQUE**SUBROGATION :**

En vertu de l'article L121-12 du Code des Assurances, MUTUAIDE est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assistance et/ou

d'assurance figurant au présent contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché leur intervention à concurrence des frais engagés par elles en exécution de la présente convention.

PRESCRIPTION :

Conformément aux dispositions prévues par l'article L114-1 du Code des Assurances, toute action dérivant de l'application du présent contrat est prescrite par un délai de deux ans à compter de la date de l'événement qui lui donne naissance.

JURIDICTION COMPÉTENTE EN CAS DE LITIGE :

Tout différend né entre les parties de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent contrat sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, au Tribunal de Commerce compétent du siège social de MUTUAIDE.

CUMUL D'ASSURANCES :

En vertu de l'article L 121-4 du Code des Assurances, lorsque l'assuré est détenteur auprès de plusieurs assureurs, d'une ou plusieurs polices couvrant un même intérêt, contre un même risque, il est tenu, lors de cette communication, de faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS :

En cas de désaccord sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître au **SERVICE ASSURANCE** en utilisant le n° de téléphone ou l'adresse mail mis à votre disposition pour vos demandes d'indemnisation ou par courrier :

SERVICE ASSURANCE
TSA 20296 - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

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

MUTUAIDE ASSISTANCE
SERVICE QUALITE CLIENTS
8/14, AVENUE DES FRERES LUMIERE
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés.

Si, à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de la Société selon des modalités qui vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

INFORMATION SUR LES DISPOSITIONS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS (CNIL) :

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de MUTUAIDE ASSISTANCE pourront être enregistrées.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de MUTUAIDE ASSISTANCE ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la prestation, la gestion et l'exécution du contrat dans la limite de leurs attributions respectives.

MUTUAIDE ASSISTANCE s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données

personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition sur ses données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté - MUTUAIDE ASSISTANCE - 8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE Cedex.

SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE :

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.

CAS DE FORCE MAJEURE :

La force majeure se définit comme « tout événement imprévisible, extérieur, et irrésistible qui empêche une personne morale ou physique de s'acquitter de ses obligations ».

La responsabilité de MUTUAIDE ne peut 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.

DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES D'ASSURANCE

CALCUL DE L'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, statuant en référé. Chacun des cocontractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

DÉLAI D'INDEMNISATION :

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.

DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES D'ASSISTANCE

- Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance,
- Dès réception de l'appel, MUTUAIDE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention,
- Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE peut demander au bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit,
- Le bénéficiaire doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical,
- Les interventions que MUTUAIDE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes,
- MUTUAIDE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du bénéficiaire en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet,
- Lorsqu'un titre de transport est organisé et pris en charge en application des clauses de ce contrat, le bénéficiaire s'engage, soit à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport qu'il détient, soit à nous rembourser les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de son (ses) titre(s) de transport.

MUTUAIDE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

Lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ, nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite du montant de la cotisation d'assurance du présent contrat, dans la limite des conditions générales de vente.

ANNULATION CLASSIQUE

Nous intervenons uniquement en cas de maladie grave (y compris les maladies préexistantes et les complications de grossesse), accident ou décès de vous-même ou :

- De votre conjoint de droit ou de fait,
- De vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint,
- De vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.

Les complications dues à l'état de grossesse entraînant la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre sont couvertes, sous réserve qu'au moment du départ, la personne ne soit pas enceinte de plus de 6 (six) mois.

Notre prise en charge se limite à 20.000 € TTC par personne, sans excéder 60.000 € TTC par événement.

ANNULATION TOUTES CAUSES

Cette formule est applicable dès qu'un événement aléatoire pouvant être justifié empêche votre départ.

Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou de la part d'un membre de votre famille, non exclue au titre du présent contrat et imprévisible au jour de la souscription.

Une franchise de 20% du montant des frais d'annulation est applicable par événement, avec un minimum de :

- 150 € TTC par personne si votre voyage initial est un forfait [transport + prestation(s) terrestre(s)],
- 76 € TTC par personne si votre voyage initial est un « vol sec ».

Dans tous les cas notre prise en charge se limite à 20.000 € TTC par personne sans excéder 60.000 € TTC par événement.

DÉLAI DE DÉCLARATION ET OBLIGATIONS EN CAS D'ANNULATION

Pour bénéficier de l'assurance annulation, vous devez adresser votre déclaration écrite (déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous a été remis) dans les 5 jours ouvrés qui suivent la survenance de l'événement ou qui suivent la date de votre retour.

- Par courrier postal, à l'adresse suivante :
SERVICE ASSURANCE
TSA 20296 - 94368 BRY-SUR-MARNE cedex - FRANCE
- Par mail à l'adresse suivante : gestion-assurance@sdgac.fr

**POUR UN MEILLEUR TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER,
VEUILLEZ INDIQUER VOTRE NUMÉRO DE CONTRAT : 3183**

Quel qu'en soit le motif, si votre annulation est postérieure à la contre indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

LES MONTANTS D'INTERVENTION

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur de voyage.

La prime d'assurance n'est jamais remboursable.

LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE

Outre les exclusions communes à tous les risques nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- D'un événement, d'une maladie ou d'un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance ;
- De l'absence d'aléa ;
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la loi ;
- Des conséquences des états alcooliques et de la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;

- D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève ;
- Du simple fait que la destination géographique de la location est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français ;
- D'un acte de négligence de votre part ;
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisme de location en application du Code du tourisme en vigueur ;
- De l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre séjour ou de la souscription du contrat ;
- D'une maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses n'ayant pas nécessité une hospitalisation de 5 jours minimum au moment de la date d'annulation de votre séjour ;
- De l'oubli du suivi de vaccination ;
- Des accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions ;
- De la non présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeports, carte d'identité, visa, titre de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol, le jour du départ, du passeport ou de la carte d'identité.

DÉPART MANQUÉ

Vous manquez votre avion au départ de votre voyage (aller), pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur.

Nous vous remboursons partiellement l'achat d'un nouveau billet pour vous rendre à destination, sous réserve que votre billet initial ne soit pas utilisable, et que vous partiez dans les 24 heures qui suivent, ou par le premier vol disponible.

Si votre voyage initial est un « vol sec », notre remboursement est limité à 80 % du montant de votre titre de transport initial.

Si votre voyage initial est un forfait [transport + prestation(s) terrestre(s)], notre remboursement est limité à 50 % du montant du forfait initial.

INTERRUPTION DE SÉJOUR

Votre séjour (séjour hôtelier, location) est interrompu pour l'un des motifs suivants :

- Votre rapatriement médical ou celui d'un membre de votre famille,
- Votre retour anticipé suite à une maladie grave, un accident grave (sur avis du service médical de la Compagnie d'Assistance) ou le décès d'un membre de votre famille.

Nous procédons au versement d'une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non consommés, dans la limite de 6.098 € TTC par personne et 30.490 € TTC par événement.

LIMITE DE LA GARANTIE :

L'indemnité est calculée à partir du lendemain de la date du rapatriement, et ne pourra en aucun cas excéder le montant du voyage.

DÉLAI DE DÉCLARATION ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE :

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants-droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'agence de voyages dans les 5 jours du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

A réception de la déclaration, l'assureur adressera immédiatement un courrier à l'assuré, pour lui donner les références du dossier et la liste des documents nécessaires au règlement du sinistre :

- Facture d'achat du voyage,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages, cause du retour anticipé,
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du rapatriement ou du retour anticipé et son motif.

Cette garantie ne s'applique pas à la billetterie de transport.

DOMMAGES AUX BAGAGES

Nous garantissons 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 :

- Disparition, destruction totale ou partielle,
- Retard dans l'acheminement de vos bagages,
- Retard dans l'acheminement du matériel nécessaire à l'activité prévue.

CALCUL DE L'INDEMNITÉ « DOMMAGES AUX BAGAGES » :

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

LIMITES DE L'INDEMNITÉ « DOMMAGES AUX BAGAGES » :

Indemnisation en valeur de remplacement, par bénéficiaire et par sinistre, déduction faite de la vétusté, dans la limite de 2.286 € TTC maximum par personne, avec une franchise de 30 € TTC par personne, et un maximum de 20.000 € TTC par événement.

DOMMAGES ACCIDENTELS ET VOL DU MATÉRIEL DE SPORT ET/OU DE LOISIRS

Disparition et/ou détérioration accidentelle du matériel de sport ou de loisirs.

LIMITES DE L'INDEMNITÉ « DOMMAGES ACCIDENTELS ET VOL DU MATÉRIEL DE SPORT ET/OU DE LOISIRS » :

Indemnisation en valeur de remplacement, par bénéficiaire et par sinistre, déduction faite de la vétusté, dans la limite de 2.286 € TTC maximum par personne, avec une franchise de 30 € TTC par personne, et un maximum de 20.000 € TTC par événement.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE :

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les **5 jours ouvrés**, sauf cas fortuit ou cas 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.

- Par courrier postal, à l'adresse suivante :
SERVICE ASSURANCE
TSA 20296 - 94368 BRY-SUR-MARNE Cedex - FRANCE
- Par mail à l'adresse suivante : gestion-assurance@sdgac.fr

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- Le récépissé du dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport,
- Les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos 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 employez 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 fondés à intenter à votre rencontre.

EXPERTISE DES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES :

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et contradictoire, 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 voie judiciaire du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée. Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE :

Outre les exclusions communes à tous les risques 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, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),**
- **Les dommages accidentels dus au coulage des liquides,**

des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,

- La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- Le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- Les collections, échantillons des représentants de commerce,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- Le vol des objets précieux, perles, bijoux et montres 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 vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des objets suivants : prothèses, appareillages de toutes natures, vélos, 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 mobiles téléphoniques, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.
- Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance.

RETARD DANS L'ACHEMINEMENT DE VOS BAGAGES PERSONNELS SUR VOTRE LIEU DE SÉJOUR

Vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination, lors de votre voyage de départ (aller).

Pour vous permettre de procéder à l'achat des biens de première nécessité, s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire de 152 € TTC par bénéficiaire et par sinistre, dans la limite de **762 € TTC par événement**.

La garantie expire dès que votre bagage ou votre matériel de loisir et/ou de sport vous a été remis. Les indemnités versées au titre de cette garantie ne se cumulent pas avec les autres indemnités versées au titre des « DOMMAGES AUX BAGAGES ».

RETARD DANS L'ACHEMINEMENT DE VOTRE MATÉRIEL LOISIRS ET/OU SPORT SUR VOTRE LIEU DE SÉJOUR

Votre matériel de **loisirs et/ou de sport** ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination, lors de votre voyage de départ (aller).

S'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire de 25 € TTC par jour, pendant la durée du séjour et dans la limite de 10 jours maximum.

La garantie expire dès que votre bagage ou votre matériel de loisir et/ou de sport vous a été remis.

Les indemnités versées au titre de cette garantie ne se cumulent pas avec les autres indemnités versées au titre des « DOMMAGES AUX BAGAGES ».

LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE BAGAGE :

Outre les exclusions communes à tous les risques 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, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- Le vol commis dans une voiture décapotable ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- Les collections, échantillons des représentants de commerce,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- Le vol des objets précieux, perles, bijoux et montres 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 vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des objets suivants : prothèses, appareillages de toutes natures, vélos, 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 mobiles téléphoniques, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo,
- Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance 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.

LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES ASSURANCE :

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les événements survenus en dehors des dates de réservation ;
- 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'absence d'aléa ;
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances ;
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles ;
- Les frais non justifiés par des documents originaux ;
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire ;
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitant, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine ;
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie ;
- La responsabilité de l'assureur ne peut 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 ;
- Votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait ;
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- Tous sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité des garanties et notamment en dehors des dates du voyage.

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

En cas d'événement garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

RAPATRIEMENT MÉDICAL

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un ou deux accompagnant(s) à vos côtés.

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.

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

RAPATRIEMENT DES ENFANTS MINEURS

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès. Pour accompagner vos enfants lors de leur retour au domicile, nous organisons et prenons en charge le voyage aller / retour pour un proche, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, depuis le pays de votre domicile,

Si aucun proche ne peut se rendre disponible, nous mettons à disposition une hôtesse pour effectuer l'accompagnement des enfants.

POURSUITE DU VOYAGE

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès, et les personnes vous accompagnant lors de la survenance de l'événement ne peuvent, de ce fait, poursuivre leur voyage par les moyens initialement prévus.

Nous organisons et prenons en charge l'acheminement de deux personnes bénéficiaires ou des membres de votre famille restés sur le lieu de l'événement, jusqu'à la prochaine étape, par les moyens appropriés et en fonction des disponibilités locales. Nous prenons également en charge le transport des bagages.

Seuls les frais supplémentaires à ceux initialement prévus pour le transport jusqu'à la prochaine étape sont pris en charge par MUTUAIDE.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Prolongation de séjour » et « Visite d'un proche ».

PROLONGATION DE SÉJOUR

Suite à un événement garanti sur le lieu de votre séjour, votre état de santé ne vous a pas permis de rentrer au domicile à la date initialement prévue, et ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat.

Nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel, à hauteur de 80 € TTC par nuit et par personne jusqu'à la date de votre retour ou rapatriement, et pendant 10 nuits maximum.

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

Les frais de nourriture ou autres dépenses restent dans tous les cas à votre charge. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « poursuite de voyage ».

VISITE D'UN PROCHE

Suite à un événement garanti sur le lieu de votre séjour, vous êtes hospitalisé pour une durée égale ou supérieure à 48 heures consécutives.

Nous prenons en charge le transport aller/retour d'un proche depuis votre pays de domicile, pour se rendre à votre chevet, ainsi que ses frais d'hébergement à concurrence de 80 € TTC par nuit, jusqu'à la date du rapatriement et pendant 7 nuits maximum.

Le transport est organisé et effectué par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales.

Les frais de nourriture restent à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Poursuite de voyage ».

FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION (hors de votre pays de domicile)

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux prescrits par toute autorité médicale à l'étranger, consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'étranger lors d'un déplacement garanti. Lorsque des frais médicaux 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 absolue de 30 € TTC par dossier, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement de votre organisme d'assurance. 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 ci-dessous, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de refus de prise en charge de l'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'à un maximum de :

- 75.000 € TTC maximum par personne, dans la zone Europe et Pays méditerranéens,
- 152.000 € TTC pour le reste du monde.

Une franchise de **30 € TTC** est appliquée dans tous les cas.

Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence de 300 € TTC maximum par personne, sans application de franchise.

Frais ouvrant droit à prestation :

Les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie, les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger.

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à vous-même ou à toute personne agissant en votre nom dès lors que le bien fondé de la demande est constaté,
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation,
- Vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services,
- Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.

La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION

(Uniquement à l'étranger)

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 les remboursements à Mutuaide Assistance 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 la charge de Mutuaide Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation «frais médicaux et d'hospitalisation», les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez communiquer à Mutuaide Assistance l'attestation de refus de prise en charge de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

Pour préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droit soit une empreinte de votre carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance.

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 refus de prise en charge de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux et d'hospitalisation» 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.

Pour le cas où nous ferions l'avance des fonds à hauteur des montants exprimés ci-dessus, vous vous engagez à nous reverser les remboursements obtenus des organismes sociaux et de prévoyance dans un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance.

ENVOI DE PROTHÈSE (uniquement à l'étranger)

Lors d'un déplacement garanti à l'étranger, une prothèse indispensable à la poursuite de votre voyage, dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, est endommagée ou défectueuse.

Sous réserve qu'elle soit introuvable sur place, nous recherchons, organisons et prenons en charge l'acheminement d'une prothèse de remplacement ou des pièces permettant la remise en état de la prothèse, jusqu'au lieu de votre séjour.

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

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restric-

tions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Le coût des pièces et/ou prothèses reste à votre charge.

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

RETOUR ANTICIPÉ

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison :

- Du décès ou de l'hospitalisation grave et imprévue mettant en jeu le pronostic vital d'un membre de votre famille dans votre pays de domicile,
- De la survenance d'un sinistre grave affectant votre résidence principale.

Nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales.

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison de la survenance d'une catastrophe naturelle ou d'un attentat sur votre lieu de séjour, et dans un rayon de **100 Km**. Nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, ainsi que des courses en taxi à hauteur de **100 € TTC**.

Dans tous les cas, seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif de lien de parenté, certificat de décès, déclaration de sinistre ou dépôt de plainte etc.) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût de la prestation.

FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE (en mer et en montagne)

Nous prenons en charge, à hauteur de 15.300 € TTC par personne et par événement, les frais de recherche et de secours nécessités par une intervention d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens pour vous localiser sur un domaine privé ou public, et vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.

SECOURS SUR PISTE

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées.

Nous prenons en charge les frais d'évacuation du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident.

Toutefois, pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'événement avant la fin du séjour, depuis la station même.

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 domicile.

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),
- Les frais de cercueil ou frais d'urne nécessaires au transport, dans la limite de 2.300 € TTC.

Nous pouvons également organiser et prendre en charge les frais supplémentaires du retour au domicile des membres de votre famille ou d'une personne bénéficiaire vous accompagnant lors de la survenance de l'événement, s'ils ne peuvent rentrer par le moyen initialement prévu.

Si les obsèques ont lieu hors de votre pays de domicile, nous organisons le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques. Nous prenons en charge ce transport à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps sur votre lieu de domicile.

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

ASSISTANCE DÉFENSE (uniquement à l'étranger)

Lors de votre séjour à l'étranger vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

- Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence de 15 000 € TTC.

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

- Nous prenons en charge à concurrence de 3.100 € TTC les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

Cette garantie ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays de domicile et ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

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.

PERTE / VOL MOYENS DE PAIEMENT (uniquement à l'étranger)

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ont été perdus, détruits ou volés.

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 de 2.300 € TTC, contre un chèque de garantie remis à MUTAIDE Assistance et libellé à son ordre.

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

AVANCE DE FONDS (uniquement à l'étranger)

Lors d'un déplacement garanti, les titres de transport prévus pour votre retour ont été perdus, détruits ou volés.

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 de 2.300 € TTC, contre un chèque de garantie remis à MUTUAIDE Assistance et libellé à son ordre.

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

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Le véhicule est roulant mais vous avez été rapatrié par nos soins ou votre état de santé ne vous permet pas de le conduire, et aucun passager n'est en mesure de le ramener.

Pour vous permettre de ramener votre véhicule, nous mettons à votre disposition (ou à la disposition d'un proche) et prenons en charge un voyage aller simple, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales.

Si ni vous ni aucune personne dans votre entourage ne peut se déplacer pour aller rechercher le véhicule, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un chauffeur pour aller le chercher et le ramener à votre domicile.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession.

Cette garantie est accordée si votre véhicule est en parfait état de marche, est conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et prenons en charge, dans ce cas, un titre de transport aller simple par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, pour vous permettre, une fois guéri, d'aller rechercher votre véhicule.

Cette garantie n'est valable qu'en France, Principauté de Monaco et dans les pays de la zone 1 (Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, San Marin, Suède, Suisse et pays méditerranéens (Tunisie, Maroc, Algérie).

Les frais de carburant, de péage, de stationnement pour le retour du véhicule restent à votre charge.

LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,**
- **Les frais engagés sans notre accord,**

- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans votre pays de domicile,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les conséquences d'actes dolosifs, l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement, et ses conséquences,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son voyage,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais en découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant,
- Les hospitalisations prévues,
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les services médicaux ou para médicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les frais de prothèse (optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle).

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ

Vous êtes de retour au domicile suite à un rapatriement médical effectué par Mutuaide Assistance, ou vous êtes hospitalisé pour une durée égale ou supérieure à 48 heures consécutives.

Nous intervenons dans les conditions suivantes :

AIDE MÉNAGÈRE

Vous êtes de retour au domicile suite à un rapatriement médical effectué par Mutuaide Assistance. Nous organisons et prenons en charge la venue d'une aide ménagère pour vous aider aux tâches de la vie quotidienne.

L'aide ménagère pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant de votre foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas...

Notre prise en charge ne peut excéder 10 heures au total à raison de 2 heures consécutives minimum par jour (du lundi au vendredi hors jours fériés et dans une tranche horaire de 8h00 à 19h00).

TÉLÉVISION DE LOCATION

Vous êtes hospitalisé pour une durée égale ou supérieure à 48 heures consécutives.

Mutuaide peut vous rembourser, sur présentation de la facture originale acquittée, la location d'une télévision dans la chambre d'hôpital, dans la limite de 77 € TTC maximum par événement.

INFORMATIONS PRATIQUES

MUTUAIDE Assistance recherche les informations pratiques à caractère documentaire destinées à vous renseigner, notamment dans le domaine de la santé.

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 ni médicales.

INFORMATIONS « SANTÉ »

- Coordonnées de prestataires ou d'associations et de renseignements ou d'informations pratiques et médicales à caractère général, directement communiqués à l'assuré, en réponse aux questions qu'il se pose dans le domaine de la santé ou de la vie quotidienne,
- Informations générales sur des thèmes précis de santé (optique, dentaire, médicaments, vaccinations, mise en forme, diététique, puériculture, ...),
- Informations spécifiques sur des sujets d'actualités liés à la santé (cas de méningite déclaré dans votre région, effet de pic de pollution sur votre santé, ...),
- Renseignements pratiques sur les médecins et les dentistes libéraux de votre région (nom, adresse, spécialité, horaires et jours de consultation),
- Renseignements pratiques sur les établissements hospitaliers situés dans votre région (moyens d'accès, services médicaux et chirurgicaux, prix des prestations hospitalières...),
- Coordonnées des associations de malades, des organismes de prévention et de tous les autres organismes susceptibles de fournir une information dans le domaine de la santé.

ÉTENDUE DE NOS OBLIGATIONS

- Les demandes de renseignements pourront nous être formulées 24 H sur 24 et 7 jours sur 7. Toutefois, nos prestations d'information ne pourront être fournies que du lundi au vendredi de 9 heures à 21 heures et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande,
- Nous nous engageons à apporter toute diligence afin de répondre à toute demande qui entre dans le cadre défini dans le présent contrat et dans les limites qu'il détermine,
- Les renseignements vous seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra vous être adressée. Selon les cas, nous pourrons vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre,
- **Nous ne pouvons cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches que vous entreprendrez à partir des renseignements ou informations que nous vous aurons communiqués,**
- **Le service Information Santé ne donne pas de consultation par téléphone et ne se substitue jamais aux professionnels de santé,**
- **Sont exclues toute prise en charge de frais, rémunération de services ou de prestations, de même que toute avance de fonds.**

LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE SANTÉ

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- **Les maladies psychiatriques (dépressions, psychoses, névroses, troubles psychologiques divers), ainsi que les maladies ou déficiences mentales,**
- **Les traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un accident ga-**

- ranti par le contrat, ou dans un but de rajeunissement,
- Une aggravation due à un traitement tardif liée à une négligence de l'assuré ou à l'inobservation intentionnelle par celui ci des prescriptions du médecin,
 - L'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, ainsi que l'abus d'alcool,
 - Les déplacements entrepris dans un but médical ou thérapeutique,
 - Les convalescences et les affections en cours de traitement non encore consolidées,
 - Une infirmité préexistante,
 - Le suicide ou la tentative de suicide et ses conséquences,
 - Toute mutilation volontaire du bénéficiaire.

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE HABITATION

En cas de vol ou tout autre dommage rendant l'usage du domicile impropre à sa destination, nous intervenons dans les conditions suivantes :

RETOUR ANTICIPÉ

Votre présence est nécessaire à votre domicile suite à un vol ou un sinistre survenu à votre habitation principale, alors que vous êtes en déplacement.

Si votre moyen de retour initialement prévu ne peut être utilisé, nous organisons et prenons en charge votre retour vers votre domicile sinistré, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales.

Si vous n'avez pas utilisé un ou des titres de transport du fait de votre retour d'urgence organisé par le service Assistance, nous vous demanderons, dans le mois qui suit votre retour, de nous adresser le montant correspondant au remboursement perçu à ce(s) titre(s), sauf à justifier que ce(s) titre(s) n'est (ne sont) pas remboursable(s).

HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Nous avons organisé votre retour anticipé depuis votre lieu de séjour, suite à un dommage survenu à votre demeure, et celle-ci est devenue inhabitable dès votre retour au domicile.

Nous organisons votre hébergement temporaire (hôtel, appartement, gîte, autre) et prenons en charge ces frais à concurrence de **50 € TTC** par personne et par nuit (y compris le petit-déjeuner), et pour une durée de 2 nuits maximum par événement.

Nous prenons également en charge les courses en taxi entre le lieu d'hébergement et votre domicile, à hauteur de 80 € TTC maximum par événement.

Les frais de nourriture et autres frais annexes restent à votre charge.

LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE HABITATION

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- **MUTUAIDE ASSISTANCE** n'interviendra pas dans un cas résultant d'un vice de construction constituant un sinistre sériel et affectant le domicile garanti,
- Les prestations de l'assistance Habitation ne seront pas mises en œuvre suite aux conséquences d'un acte intentionnel ou dolosif du bénéficiaire.

LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE L'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les événements survenus après le 90^{ème} jour du déplacement,
- Les frais de douane, de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire 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 et ses conséquences,
- L'état d'imprégnation alcoolique et ses conséquences,
- La pratique de tout sport à titre professionnel,
- 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 ou aérien,
- Les conséquences des événements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, les saisies ou contraintes par la force publique,
- L'absence d'aléa,
- L'utilisation par le bénéficiaire 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 du bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Les frais de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,
- Les recherches de personnes dans le désert et les frais s'y rapportant,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitant, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile.

CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par MUTUAIDE ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord. Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE - Service Gestion des Sinistres
8-14, avenue des Frères Lumière
94368 BRY-SUR-MARNE cedex

Le bénéficiaire doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.



La gestion des prestations d'assistance est confiée à :

MUTUAIDE ASSISTANCE

S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé.
Entreprise régie par le Code des Assurances
sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel.
61, rue Taitbout - 75009 Paris - RCS 383 974 086 Créteil



Mutuaide
Assistance



Ultramarina



Safaris à la carte



Espace Mandarin



Australie à la carte