



CONDITIONS GENERALES EN ASSURANCE

CONTRAT ANNULATION PACK COVID ET INTERRUPTION DE SEJOUR CONTRAT N°8112

Option possible : Annulation totale de groupe*

La garantie est acquise uniquement si l'option est souscrite.

Mutuaide

Table des matières

I.	DEFINITIONS	3
II.	LES GARANTIES EN ASSURANCE	6
1.	TABLEAU DES GARANTIES EN ASSURANCE	6
2.	LES GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE	8
A.	ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL	8
1.	OBJET DE LA GARANTIE	8
2.	LIMITATION DE GARANTIE.....	8
B.	ANNULATION CAS IMPRÉVUS	10
1.	OBJET DE LA GARANTIE	10
2.	LIMITATION DE LA GARANTIE	10
C.	OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE POUR TOUTES LES GARANTIES ANNULATION, Y COMPRIS ANNULATION CAS IMPRÉVUS.....	10
D.	LES EXCLUSIONS EN ANNULATION ET EN ANNULATION CAS IMPREVUS	11
3.	LA GARANTIE INDEMNITÉ D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	15
1.	OBJET DE LA GARANTIE	15
2.	LIMITATION DE LA GARANTIE	15
3.	OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....	15
4.	EXCLUSIONS DE LA GARANTIE INDEMNITE D'INTERRUPTION DE SEJOUR.....	15
III.	EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.....	17
IV.	CADRE APPLICABLE	18
1.	DROIT ET LANGUES APPLICABLES.....	18
2.	DEMANDE D'INFORMATION	18
3.	CALCUL DE L'INDEMNITÉ	18
4.	DECLARATION DES AUTRES ASSURANCES.....	18
5.	ASSURANCES MULTIPLES.....	18
6.	FAUSSE DÉCLARATION.....	18
7.	COLLECTE DES DONNEES.....	19
8.	SUBROGATION.....	20
9.	PRESCRIPTION.....	20
10.	REGLEMENT DES LITIGES	21
11.	TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	21
12.	RÈGLEMENT DES LITIGES	21
13.	AUTORITÉ DE CONTRÔLE	21

I. DEFINITIONS

LES DÉFINITIONS CI-APRÈS SONT APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES, SAUF DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES PROPRES CHACUNE D'ENTRE ELLES

VOUS, L'ASSURÉ : personne physique ou groupe assuré au présent contrat et désigné, ci-après, sous le terme "vous".

NOUS, L'ASSUREUR : MUTUAIDE ASSISTANCE, 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086

ACCIDENT : altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime lui interdisant de quitter son domicile et constaté par une autorité médicale compétente.

ACCIDENT CORPOREL GRAVE : toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure après la date de prise d'effet de la garantie du contrat, constatée par un docteur en médecine habilité et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.

ATTENTAT/ACTE DE TERRORISME : 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, ou dans lequel vous vous rendez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

AUTORITE MEDICALE COMPETENTE : Professionnel de santé ayant obtenu un diplôme dans une école de médecine figurant sur la liste de l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.) et autorisé à pratiquer son art dans le pays où sont administrés les soins.

AYANT DROIT : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'Assuré.

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

CALCUL DE L'AGE : L'âge est calculé par différence de millésime entre l'année de naissance et celle de l'adhésion.

CATASTROPHES NATURELLES : 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 qui régissent le contrat d'assurance.

CONJOINT : l'époux ou l'épouse de l'Assuré, non séparé(e) de corps légalement, le concubin ou toute personne ayant signé un PACS avec l'Assuré et vivant sous le même toit que celui-ci.

DÉCHÉANCE : perte du droit à garantie pour le sinistre en cause, par suite du non-respect par le preneur d'assurance, par l'Assuré ou par le bénéficiaire.

DEVISE DU CONTRAT : Le contrat est en euro. Les prestations prévues au contrat sont calculées à la date des soins sur la base du taux de change publié par la Banque de France à ladite date des soins.

Selon le cas, elles peuvent être payées en monnaie locale :

- A l'Assuré, l'éventuel écart de change étant supporté par ce dernier,

- A l'établissement ayant dispensé les soins, l'éventuel écart de change est supporté par l'Assureur.

DOMICILE : votre lieu de résidence principal et habituel dans le monde entier désigné sur le bulletin d'adhésion, sauf stipulations contraires dans la garantie.

DURÉE DES GARANTIES :

- La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance 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 366 jours consécutifs.

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

ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE : les garanties sont applicables dans le monde entier.

D'une manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...).

FRAIS DE DOSSIER : frais correspondant à l'indemnisation du travail effectué par le prestataire de voyages ou le tour opérateur. Ces frais sont systématiquement à la charge du client, ils ne sont pas remboursables par la compagnie d'Assurance.

FRANCHISE : somme fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre. La franchise peut également être exprimée en heure, en jour ou en pourcentage. Dans ce cas, la garantie concernée est acquise à l'expiration du délai fixé ou au-delà du pourcentage fixé.

GESTIONNAIRE DES ASSURANCES :

La gestion des garanties assurances est confiée à ASSUR TRAVEL SAS - Société de courtage d'assurances au capital de 100.000 €, dont le siège social est situé 99, rue Parmentier - Zone d'Activité Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq, immatriculée au registre du commerce et des sociétés 451 947 378 RCS Lille.

La gestion de la garantie frais médicaux ambulatoire est confiée à GAPI GESTION SAS - Société de courtage d'assurances au capital de 55.000 €, dont le siège social est situé 99, rue Parmentier - Zone d'Activité Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq, immatriculée au registre du commerce et des sociétés 490 676 228 RCS Paris.

GROUPE : Ensemble des participants figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage.

GUERRE CIVILE : opposition armée de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la guerre civile : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'état, les conséquences d'une loi martiale, de fermetures de frontière commandées par un gouvernement ou par des autorités locales. Il appartient à la Compagnie de faire la preuve que le sinistre résulte de l'un de ces faits de guerre civile.

GUERRE ÉTRANGÈRE : opposition armée, déclarée ou non, d'un état envers un autre état. Sont aussi considérés comme guerre étrangère une invasion, un état de siège. Si un accident a lieu, il appartient à l'Assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

HOSPITALISATION : le fait de recevoir des soins dans un établissement hospitalier nécessitant un séjour minimal de 24 heures consécutives.

Est considéré comme établissement hospitalier : un hôpital ou une clinique habilitée à pratiquer des actes et des traitements auprès des personnes malades ou accidentées, possédant les autorisations administratives locales autorisant ces pratiques ainsi que le personnel nécessaire.

LIEU DE SÉJOUR : l'endroit où est hébergé l'Assuré.

MALADIE : altération soudaine et imprévisible de la santé, nécessitant des soins médicaux ou la prescription de médicaments. Cet état pathologique devra avoir été constaté par une autorité médicale compétente.

MALADIE GRAVE : altération soudaine et imprévisible de la santé, nécessitant des soins médicaux ou la prescription de médicaments et interdisant à l'Assuré de quitter son domicile. Cet état pathologique devra avoir

été constaté par un docteur en médecine habilité et impliquer la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.

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

MEMBRES DE LA FAMILLE : votre conjoint de droit ou de fait, votre père, votre mère, votre grand-père, votre grand-mère, vos enfants et petits-enfants, vos beaux-parents, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres et belles-filles.

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

NOUS PRENONS EN CHARGE : Nous finançons la prestation.

NULLITE : 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.

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

PAYS DE RESIDENCE : Le pays dans lequel vous effectuez votre séjour. Il est obligatoirement différent du pays d'origine.

PAYS D'ORIGINE : Pays dans lequel votre domicile est situé.

PERIODE D'ASSURANCE : La période de validité du présent Contrat, telle que définie à la rubrique « PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT ».

PLAFOND DES GARANTIES : Montants maximums de prise en charge, qui sont valables par contrat et pendant une durée de 12 mois consécutifs à l'adhésion.

PRATIQUE MEDICALE EN VIGUEUR : Désigne un acte médical correspondant au traitement habituellement pratiqué pour soigner la pathologie à traiter en respect des normes déontologiques communément admises hors traitement expérimental, essai clinique, recherche médicale.

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

SINISTRE : événement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat lorsque celui-ci est en vigueur.

SOINS DENTAIRES D'URGENCE : Prise en charge des soins dentaires d'urgence (pansement, obturation, dévitalisation, extraction...) lorsqu'ils font suite à un Accident ou à une Maladie inopinée nécessitant une intervention chirurgicale ou un traitement médical ne pouvant pas attendre le retour dans le Pays d'origine.

SUBROGATION : La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'Assureur à l'Assuré aux fins de poursuites contre la partie adverse).

TIERS : Toute personne physique ou morale, à l'exclusion : de la personne assurée, des membres proches tels que définis ci-dessus, des personnes l'accompagnant, de ses préposés, salariés, ou non, dans l'exercice de leurs fonctions, les employeurs ou les personnes ayant autorité.

II. LES GARANTIES EN ASSURANCE

1. TABLEAU DES GARANTIES EN ASSURANCE

LES GARANTIES EN ASSURANCE	MONTANTS
<p>ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maladie grave, accident corporel grave, décès (y compris rechute ou aggravation de maladie ou accident antérieur à l'achat du voyage), • Complications de grossesse, • Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation supérieure à 4 jours, • Contre-indication de vaccination <p>Franchise</p> <p>ANNULATION PACK COVID :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annulation pour maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou de pandémie) • Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, la gare routière ou portuaire de départ ou suite à prise de température • Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19 <p>Franchise</p> <p>Annulation cas imprévisus Est couvert tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'Assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ.</p> <p>Franchise cas imprévisus</p> <p>ANNULATION TOTALE DE GROUPE</p> <p>Franchise</p>	<p>Limitation de garantie</p> <p>Selon conditions du barème des frais d'annulation Maxi 20 000 €/personne 40 000 €/groupe</p> <p>12 €/personne</p> <p>20% du montant de l'indemnité avec un minimum de 15 €/personne</p> <p>20% du montant de l'indemnité avec un minimum de 15 €/personne</p> <p>Maxi 20 000 €/personne 40 000 €/groupe</p> <p>20% du montant de l'indemnité</p>
<p>INTERRUPTION DE SEJOUR Suite à rapatriement de l'assuré ou retour anticipé (remboursement au prorata temporis)</p> <p>Franchise</p>	<p>Maxi 20 000 €/personne et 40 000 € par groupe</p> <p>Néant</p>

CONSEILS

Les présentes garanties s'appliquent pour des voyages d'une durée maximale de 366 jours.

- Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à ASSUR TRAVEL et à son-prestataire de voyages dans les cinq (5) jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure
- N'oubliez pas d'annuler auprès de votre prestataire de voyages et auprès de l'Assureur, dès la constatation par une autorité médicale compétente, de votre impossibilité de voyager (maladie ou accident) et pour tout autre sinistre, dès la survenance de celui-ci.
- En cas de maladie, accident, blessure, l'interruption de séjour ne peut être prise en compte qu'en cas de rapatriement décidé par l'Assisteur.

1. LES GARANTIES EN ANNULATION DE VOYAGE

ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

1. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur indemniserà l'Assuré du dédit qu'il devra verser ou des arrhes qu'il devra abandonner à son prestataire de voyages auprès duquel il a souscrit le voyage, en cas d'annulation de son engagement avant le départ (à l'exclusion des frais de dossier, de visa et des taxes d'aéroport et de la prime d'assurance).

La garantie s'exerce si l'empêchement du départ est occasionné par :

- Une maladie grave, un accident corporel grave, un décès (y compris rechute ou aggravation de maladie ou accident antérieur à l'achat du voyage) :
 - de l'Assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de la personne qui lui est liée par un pacs,
 - des membres de sa famille jusqu'au 2ème degré,
 - de la personne voyageant avec l'Assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage,
 - de votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
 - de la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès

Nous garantissons aussi les frais d'annulation pour :

- Complications imprévisibles de grossesse vous atteignant ou atteignant votre conjointe/concubine à condition que l'Assurée ne soit pas enceinte de plus de trois mois lors de l'inscription au voyage,
- Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation de plus de 4 jours,
- Contre-indication de vaccination et suite de vaccination,

Si du fait du désistement, d'une ou plusieurs personne(s)- maximum 4, pour un motif garanti, un Assuré sans lien de parenté figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage, désire annuler, nous prendrons en charge ses frais d'annulation*

Toutefois, si un Assuré reste seul pour voyager et se voit majoré du tarif chambre individuelle, ce surcoût sera pris en charge par l'Assureur

**Dans ces deux cas, les frais de désistement ou les frais de chambre particulière seront pris en charge uniquement dans la mesure où le dossier d'annulation est lui-même accepté par l'Assureur et que l'ensemble des participants au voyage ait souscrit l'assurance.*

La maladie, l'accident ou leur aggravation ou tout événement à l'origine du désistement devra être survenu après la date d'inscription au voyage.

L'annulation pour le décès d'un membre de la famille, jusqu'au 2ème degré, ne sera prise en compte que si le décès a eu lieu dans le mois qui précède le départ.

Franchise : 12 €/personne

2. LIMITATION DE GARANTIE

Le montant du prix du voyage ne pourra en aucun cas dépasser 20 000 € par personne avec un maximum de 40 000 € par groupe.

ANNULATION PACK COVID

1. OBJET DE LA GARANTIE

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

• **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

• **Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température** organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.

(Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

• **Absence de vaccination contre le Covid 19**

- ✓ lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :
- et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
- ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

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

Franchise Annulation cas imprévus : 20% du montant du sinistre avec un minimum de 15 €/personne

2. LIMITATION DE LA GARANTIE

Le montant du prix du voyage ne pourra en aucun cas dépasser 20 000 € par personne avec un maximum de 40 000 € par groupe.

ANNULATION CAS IMPRÉVUS

1. OBJET DE LA GARANTIE

Est couvert, tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'Assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ.

Franchise Annulation cas imprévus : 20% du montant du sinistre avec un minimum de 15 €/personne

2. LIMITATION DE LA GARANTIE

Le montant du prix du voyage ne pourra en aucun cas dépasser 20 000 € par personne avec un maximum de 40 000 € par groupe.

a. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE POUR TOUTES LES GARANTIES ANNULATION, Y COMPRIS ANNULATION CAS IMPRÉVUS

Dès la première manifestation de la maladie vous atteignant ou atteignant l'un de vos proches, vous devez aviser IMMEDIATEMENT votre prestataire de voyages.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre prestataire de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages

L'Assuré doit ensuite déclarer son sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie auprès d'ASSUR TRAVEL.

L'Assuré ou ses ayants droit s'engagent à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur sur le sinistre, notamment :

- Le document contractuel (facture) remis par le prestataire ou par l'organisateur du voyage,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par le prestataire ou par l'organisateur du voyage,
- L'original de notre questionnaire médical dûment complété par le médecin,
- Un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses ou autres examens pratiqués. A cet effet, l'Assuré devra nous transmettre les pièces nécessaires, rédigées par le corps médical. Pour mémoire, le secret médical n'existe pas entre le médecin et son patient, l'Assuré peut disposer de son dossier médical à sa convenance, sauf exceptions,
- le certificat post-mortem en cas d'annulation pour décès,
- Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille, ...) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'Assuré,
- 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).
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation,
- Les factures acquittées (billets d'avion, etc.),
- Le certificat ou l'attestation d'assurance (ou sa photocopie lisible),
- Tout autre document que l'Assureur juge nécessaire pour instruire le dossier.

Le dossier doit être adressé à :
ASSUR TRAVEL
SERVICE INDEMNISATION
ZA ACTIBURO
99 RUE PARMENTIER
59650 VILLENEUVE D'ASCQ

En cas d'accident corporel grave, il appartient à l'Assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

L'Assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin contrôleur de l'Assureur.

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties.

Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

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.

b. LES EXCLUSIONS EN ANNULATION ET EN ANNULATION CAS IMPREVUS

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 communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- ***Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,***
- ***La grossesse sauf complications imprévisibles, et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro, leur préparation et leurs conséquences,***
- ***Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs***
- ***L'oubli de vaccination,***
- ***Le suicide de l'Assuré, la tentative de suicide de l'Assuré, l'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente,***
- ***Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme,***
- ***Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,***
- ***De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,***
- ***La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,***
- ***La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,***
- ***L'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement,***
- ***Le défaut ou l'excès d'enneigement,***
- ***L'absence d'aléa,***
- ***Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,***
- ***Tout acte de négligence de votre part,***

- *Un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,*
- *Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,*
- *Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,*
- *Un traitement esthétique, une cure,*
- *La pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie,*
- *La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les émeutes, les attentats, tout effet d'une source de radioactivité,*
- *La contre-indication du vol aérien.*
- *Le fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,*
- *La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.*

ANNULATION TOTALE DE GROUPE

1. DESCRIPTION DE LA GARANTIE ANNULATION TOTALE DE GROUPE - MUTUAIDE

Le voyageur se doit de proposer le report du séjour. Si le groupe refuse ce report, une attestation émanant du client final devra être fournie pour que le dossier d'assurance puisse être remboursé.

Le contrat a pour objet de garantir le remboursement des pertes pécuniaires en cas d'annulation totale du voyage du groupe à la suite de la survenance d'un des événements suivants :

- **Maladie grave (y compris la maladie liée à une épidémie ou une pandémie), accident grave ou décès du responsable du groupe, étant entendu que son nom et son prénom devront impérativement être mentionnés sur la demande de souscription d'Assurance.** (Justificatif : l'original de notre questionnaire médical devra être complété par le médecin traitant),
- **Attentat, Acte de terrorisme survenant en France ou à destination dans les 30 jours avant la date de départ et dans un rayon de 100 kms autour du lieu de séjour (on entend par lieu de séjour, l'établissement d'hébergement de l'Assuré). Cette garantie est également étendue aux gares, ports et aéroports, desservant la destination finale.** (Justificatif : attestation du Ministère des Affaires Etrangères ou du Ministère de l'intérieur copie de la Publication officielle sur site des Ministères)
- **Catastrophes naturelles déclarées comme telles par arrêté préfectoral survenant en France ou à destination dans les 30 jours avant la date de départ et dans un rayon de 100 kms autour du lieu de séjour (on entend par lieu de séjour, l'endroit où est hébergé l'Assuré). Cette garantie est également étendue aux gares, ports et aéroports, desservant la destination finale.** (Justificatif : Décret de catastrophes naturelles),

2. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

- *Dès qu'il en a connaissance, et au plus tard, dans les 5 jours suivant le sinistre, le client final (c'est-à-dire le groupe scolaire) s'engage à déclarer le sinistre auprès de l'Assureur et à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur, sur le sinistre.*

- **Pour les motifs d'annulation cités ci-dessus, le voyageur se doit de proposer le report du séjour.**
- • Si le groupe refuse ce report, une attestation émanant du client final devra être fournie pour que le dossier d'Assurance puisse être remboursé,
- • Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage ou l'organisme de location lors de l'inscription,
- • La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage ou de l'organisme de location,
- • Pour chaque garantie mise en jeu, le justificatif indiqué (cf. paragraphe concernant les événements garantis),
- • Tout autre document nécessaire à l'instruction du dossier.

3. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ANNULATION TOTALE DE GROUPE

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

- Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli de vaccination,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- 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,
- La garantie Annulation ne couvre pas 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 sauf pour les motifs énumérés dans la garantie
 - L'organisation matérielle de l'Assuré,
 - La seule décision d'annulation du chef d'établissement ou du responsable de groupe pour un motif autre que ceux énumérés dans la garantie.
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat
- Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,

- **Tout événement survenu entre la date de réservation de votre forfait et la date de souscription de présent contrat.**
- **Les épidémies sauf stipulation contraire dans la garantie.**

4. LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage en application du barème d'annulation indiqué dans ses conditions générales de vente.

Toutefois, nous limitons notre prise en charge au montant des frais qui vous auraient été facturés en application de ce barème, si vous n'aviez pas averti l'organisateur du voyage dans les 48 heures de la survenance de l'évènement ouvrant droit à notre garantie.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes

1/ Dès la connaissance de l'évènement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT votre agence de voyages.**

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès d'ASSUR TRAVEL, dans les cinq jours ouvrés suivant l'évènement entraînant la garantie.

5. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

Vous devrez communiquer à ASSUR TRAVEL, tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de l'annulation totale du groupe, et notamment :

- ✓ l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- ✓ le numéro de votre contrat d'assurance,
- ✓ le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages et la liste des participants,
- ✓ l'attestation de l'agence prouvant que le groupe a refusé le report du voyage,
- ✓ et tout autre document nécessaire pour justifier l'annulation totale du groupe.

6. LA GARANTIE INDEMNITÉ D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

1. OBJET DE LA GARANTIE

Il vous sera versé une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés, sur la base du prix total de votre voyage, si l'Assuré doit interrompre son voyage pour l'un des motifs suivants :

- Son rapatriement médical, y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie, ou celui d'un membre de sa famille ou de son compagnon de voyage,
- Son retour anticipé par suite de maladie grave, accident corporel grave (sur avis du service médical de la Compagnie d'Assistance) ou décès d'un membre de sa famille,
- Dommages graves à son domicile ou à ses locaux professionnels qui nécessitent impérativement sa présence.

Cette indemnité sera calculée à partir du lendemain de la date du rapatriement effectué par l'Assisteur.

2. LIMITATION DE LA GARANTIE

Le remboursement ne pourra en aucun cas excéder le montant du voyage de l'Assuré avec un maximum de 20 00 € par personne et 40 000 € par groupe.

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

Franchise : Néant

3. 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 son prestataire de voyages dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Votre dossier devra comporter les documents suivants :

- La facture détaillée 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 retour anticipé et son motif.
- Tout autre document demandé par l'assureur

Adressez votre dossier à :



SERVICE INDEMNISATION
99 rue Parmentier
Zone d'activité Actiburo
59650 Villeneuve d'Ascq

Tél : 03 20 30 74 12
Fax : 03 20 64 29 17

contact.gestion@assur-travel.fr

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées devront faire apparaître le montant des frais de billetterie retour, les frais d'hébergement et les frais de scolarité. En l'absence de ces données, nous ne serons pas en mesure de procéder à votre indemnisation.

4. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE INDEMNITE D'INTERRUPTION DE SEJOUR

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

- Les demandes de remboursement de la billetterie de transport,
- Les interruptions de séjour dont l'événement générateur était connu avant le départ du voyage,
- Toute demande de remboursement concernant une prestation non déclarée dans les prix du séjour.

III. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

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 (sauf stipulation contraire dans la garantie), 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.

IV. CADRE APPLICABLE

1. DROIT ET LANGUES APPLICABLES

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

2. DEMANDE D'INFORMATION

Il est convenu qu'à tout moment, l'Assureur se réserve le droit de demander au Souscripteur, toute information permettant d'apprécier sa juste valeur, l'évolution du risque lié au contrat.

3. 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.

4. DECLARATION DES AUTRES ASSURANCES

Si le Souscripteur souscrit, au cours la même période d'assurance du présent contrat un ou plusieurs autres contrats d'assurance pour des risques identiques, le Souscripteur doit le déclarer à l'Assureur, sous peine des sanctions prévues par le Code des Assurances, à savoir, la nullité du contrat ou une réduction des indemnités.

5. ASSURANCES MULTIPLES

En aucun cas, un Assuré ne peut être couvert par plus d'une adhésion au présent contrat même si celui-ci a réglé plusieurs fois des cotisations. Si cela était, l'Assureur est limité en tout état de cause aux garanties et plafonds de garanties correspondant à une adhésion au présent contrat.

6. FAUSSE DÉCLARATION

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

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8.**
- **Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée**

et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

7. COLLECTE DES DONNEES

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

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.

• Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, 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 oeuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

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

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

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants). En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

• En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

• Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en oeuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données. Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

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

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – **MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza CS 20010 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).

8. SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assistance figurant au présent, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent contrat.

9. PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil)
- Une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- Une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil). Il est rappelé que :
- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance

hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil). L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

10. REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L114-2 du code des Assurances.

11. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties de votre contrat), nous vous invitons à le faire connaître à ASSUR TRAVEL en écrivant à qualiteclients@assur-travel.fr pour les garanties Assurance listées ci-dessous :
 - ✓ Annulation
 - ✓ Interruption de séjour

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

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

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

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

**LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09**

12. RÈGLEMENT DES LITIGES

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

13. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

QUELQUES RAPPELS

POUR VOS DEMANDES D'INDEMNISATION EN ANNULATION ET EN INTERRUPTION DE SEJOUR

Vous devez **OBLIGATOIREMENT** annuler dès la survenance d'un problème médical vous atteignant ou atteignant l'un de vos proches, et qui pourrait, de suite ou ultérieurement empêcher votre départ.

L'Assuré doit **OBLIGATOIREMENT** annuler son voyage auprès de l'organisateur du voyage dès la survenance d'un problème médical l'atteignant ou atteignant un de ses proches, et qui est susceptible d'empêcher immédiatement son départ à la date prévue.

Si l'Assuré annule tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement, et l'Assuré restera son propre assureur pour la différence.

N'OUBLIEZ PAS D'ANNULER DES LES PREMIERS SYMPTOMES

Le dossier doit être adressé à :

ASSUR TRAVEL
SERVICE INDEMNISATION
99 rue Parmentier - Zone d'activité Actiburo
59650 Villeneuve d'Ascq

Du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00

- Par téléphone de France : **03.74.45.43.05** (*communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement*)
- Par téléphone de l'étranger : **+33.3.74.45.43.05** (*communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement*)
- Par e-mail : travelzen@assur-travel.com

Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Votre numéro de contrat
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le motif de votre déclaration

Toute déclaration de sinistre devra faire l'objet d'une déclaration écrite.