



 **VERSPIEREN**  
COURTIER EN ASSURANCES

*Belambra*  
clubs

# ASSURANCE MULTIRISQUES

*Contrat individuel n° 6796*

Novembre 2020

# NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT BELAMBRA INDIVIDUEL AVEC GARANTIES EPIDEMIES N° 6796

<b>COMMENT CONTACTER LE SERVICE ASSISTANCE ?</b>	<b>COMMENT CONTACTER LE SERVICE ASSURANCE ?</b>
MUTUAIDE ASSISTANCE	VERSPIEREN
<p>8-14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry-sur-Marne Cedex</p> <p>7 jours sur 7 – 24 heures sur 24 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• par téléphone depuis la France : 01 55 98 57 85</li><li>• par téléphone depuis l'étranger : +33 1 55 98 57 85 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international</li><li>• par télécopie : 01 45 16 63 92</li><li>• par e-mail : <a href="mailto:medical@mutuaide.fr">medical@mutuaide.fr</a></li></ul> <p>Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• le numéro de contrat n° 6796 ;</li><li>• vos nom et prénom ;</li><li>• l'adresse de votre domicile ;</li><li>• le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel ;</li><li>• préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.) ;</li><li>• le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre ;</li><li>• la nature de votre problème.</li></ul>	<p>1, avenue François Mitterrand BP 30200 – 59290 Wasquehal</p> <p>Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• par téléphone depuis la France : 03 20 45 77 08</li><li>• par téléphone depuis l'étranger : +33 20 45 77 08 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international</li><li>• sur notre site : <a href="http://www.belambra.verspieren.com">www.belambra.verspieren.com</a></li></ul> <p>Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• le numéro de contrat n°6796 ;</li><li>• vos nom et prénom ;</li><li>• l'adresse de votre domicile ;</li><li>• le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre ;</li><li>• le motif de votre déclaration.</li></ul>
<p>Lors du premier appel, un numéro de dossier vous sera communiqué. Rappelez-le systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec le service assistance ou assurance.</p>	

## SOMMAIRE

Tableau de garanties	4
Article 1 – Définitions et champ d’application	5
Article 2 – Description des garanties d’assurance	6
Article 3 – Description des garanties d’assistance aux personnes	9
Article 4 - Les exclusions de l’assistance aux personnes	11
Article 5 – Description du service d’information aux personnes	11
Article 6 – Description des garanties d’assistance aux véhicules	11
Article 7 - Les exclusions de l’assistance aux véhicules	12
Article 8 - Les exclusions générales	12
Article 9 – Règles de fonctionnement des prestations d’assistance	12
Article 10 – Conditions de remboursement	13
Article 11 – Traitement des réclamations	13
Article 12 – Collecte de données	13
Article 13 – Subrogation	14
Article 14 – Prescription	14
Article 15 – Règlement des litiges	14
Article 16 – Fausses déclarations	14
Article 17 – Autorité de contrôle	14

## TABLEAU DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE		PLAFOND
<b>ANNULATION</b>		
Annulation pour motif médical Dont • Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie • Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température		10 000 € par location / franchise de 50 € par location
Annulation toutes causes aléatoires et justifiées		10 000 € par location / franchise de 10 % du montant du sinistre avec un minimum de 50 € par location
<b>BAGAGES</b>		1 000 € par location / maximum 4 000 € par événement
Objets précieux		40 % du capital assuré
Objets acquis pendant le voyage		25 % du capital assuré
Franchise		50 € par dossier
<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>		
Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis (transport non compris)		10 000 € par location
Extension de garantie : interruption d'activité, remboursement au prorata temporis		400 € par personne / maximum 1 000 € par événement / franchise d'une journée
<b>GARANTIE NEIGE</b>		
Fermeture de plus de 48 heures consécutives du domaine skiable		150 € par personne / maximum 600 € par événement
<b>GARANTIE SOLEIL</b>		
Pluie de façon successive ou continue pendant plus de 6 heures entre 9h et 18h pendant plus de la moitié du séjour		150 € par dossier
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE</b>		<b>PLAFOND</b>
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>		
Téléconsultation avant départ		1 appel
Rapatriment ou transport sanitaire (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)		Frais réels
Rapatriment des personnes accompagnantes		Titre de transport retour*
Rapatriment des enfants de moins de 18 ans		Titre de transport A/R*
Retour impossible (suite à annulation de vol en cas d'épidémie ou de pandémie)		1000 € Max par personne et 50 000 € Max par famille
Frais hôteliers suite à retour impossible		Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine		Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits
Visite d'un proche		Titre de transport A/R* + frais d'hôtel 70 € par nuit / max 10 nuits
Prolongation de séjour		Frais d'hôtel 70 € par nuit / max 10 nuits
Frais hôteliers		Frais d'hôtel 70 € par nuit / max 10 nuits
Frais médicaux hors du pays de résidence (y compris suite à une maladie liée à une épidémie ou de pandémie) :		30 000 € par personne
- Franchise		50 € par personne
- Soins dentaires		150 €
- Maximum par événement		300 000 € par événement
Forfait téléphonique local (suite à mise en quarantaine)		Jusqu'à 80 €
Frais médicaux en France		500 € / franchise 30 € par personne
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine		6 entretiens par événement
Valise de secours		100 € par personne et 350 € par famille
Rapatriment de corps		Frais réels
Frais funéraires nécessaires au transport du corps		2 500 € par personne
Retour anticipé		Titre de transport retour*
Chauffeur de remplacement		Titre de transport* ou chauffeur
Assistance juridique à l'étranger :		
- Avance de la caution pénale		10 000 € par personne
- Paiement des honoraires d'avocat		10 000 € par personne
Frais de recherche ou de secours		3 500 € par personne / max 10 000 € par événement
Frais de secours sur piste		4 000 € par personne / Max 10 000 € par événement
Avance de fonds (uniquement à l'étranger)		1 500 € par personne

SERVICE D'INFORMATION AUX PERSONNES	
Kid's line	Frais réels
Avant le voyage : informations pratiques, sanitaires, météo, touristiques	Frais réels
Pendant le voyage : assistance qualité sur votre lieu de séjour, assistance, transmission de messages urgents	Frais réels
ASSISTANCE VÉHICULE	
Dépannage / remorquage	150 € par véhicule
Envoi de pièces détachées	Frais d'envoi
Véhicule de remplacement	3 jours
Récupération du véhicule	Titre de transport retour
Abandon du véhicule	Frais d'abandon
Rapatriement au domicile	Titre de transport retour* ou en France uniquement : véhicule de location, catégorie A, pendant 48 heures
Récupération du véhicule	Titre de transport retour
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX VOYAGEURS (en cas d'épidémie ou de pandémie)	
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison par semaine
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens par événement

\* En train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique.

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### NOUS

Mutuaide Assistance : 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX8-14, avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – SA au capital de 12 558 240 € entièrement versé – Entre-prise régie par le Code des assurances – RCS 383 974 086 Créteil Bobigny– TVA FR 31 3 974 086 000 19.

### ACCIDENT CORPOREL GRAVE

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

### ATTENTAT

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet « attentat » devra être recensé par le ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

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

### ASSURÉ

Personne physique ou groupe dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ». Ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités *sui generis* ou en Europe.

### BAGAGES

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

### CATASTROPHE NATURELLE

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

### DÉFINITION DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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

### DOMICILE

Votre lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités *sui generis* ou en Europe. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

### DOM-ROM, COM ET COLLECTIVITÉS SUI GENERIS

Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Réunion, Polynésie française, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Nouvelle-Calédonie.

### 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 90 jours consécutifs.

### EPIDEMIE

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

### ÉVÉNEMENTS GARANTIS POUR L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

## ÉVÉNEMENTS GARANTIS POUR L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Panne, accident, vol ou tentative de vol du véhicule garanti.

## ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN ASSURANCE

- Annulation ;
- Vol, destruction, perte de bagages ;
- Interruption de séjour ;
- Garantie soleil ;
- Garantie neige.

## EUROPE

Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.

## EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de Mutuaide Assistance. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les assurés ne pourra être remboursée par Mutuaide Assistance.

## FRANCHISE

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

## MALADIE

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

## MALADIE GRAVE

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

## MAXIMUM PAR ÉVÉNEMENT

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

## MEMBRES DE LA FAMILLE

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

## NOUS ORGANISONS

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

## NOUS PRENONS EN CHARGE

Nous finançons la prestation.

## NULLITÉ

Toutes les fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

## OBJETS PRÉCIEUX

Perles, bijoux, montres, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduc-

tion du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs.

## 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.

## QUARANTAINE

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

## SINISTRE

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

## TERRITORIALITÉ

Monde entier.

## VÉHICULE GARANTI DANS LE CADRE DE L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Le véhicule, dont vous êtes propriétaire, que vous utilisez pour vous rendre depuis votre domicile à votre lieu de séjour, sur place pendant la durée du séjour assuré, et sur le trajet vous ramenant depuis votre lieu de séjour jusqu'à votre domicile à la fin de votre séjour.

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

### ANNULATION

#### ANNULATION POUR MOTIF MÉDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite du montant et de la franchise indiqués au tableau des garanties :

**Décès, maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), accident corporel grave 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 ;
- un membre de votre famille ;
- toute personne vivant habituellement sous votre toit ;
- votre remplaçant professionnel ;
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder vos enfants mineurs ou handicapés.

#### Les complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>e</sup> semaine :

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

**Le refus d'embarquement suite à une prise de température de l'Assuré, à son arrivée à l'aéroport de départ.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible). Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

### ANNULATION TOUTES CAUSES ALÉATOIRES JUSTIFIÉES

La garantie vous est également acquise, dans la limite du montant et de la franchise indiqués au tableau de garanties, pour tout autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine,



imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

### ANNULATION D'UN ACCOMPAGNANT (MAXIMUM 9)

Annulation pour l'une des causes énumérées ci-dessus d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (maximum 9) et assurées au titre du présent contrat. Si vous désirez effectuer le voyage seul, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge, si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par l'assureur.

De même, si pour un événement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre voyage, nous prenons en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (TO, compagnie aérienne...). Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de survenance du sinistre.

### LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

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

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

### DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ DÉCLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes :

1. Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **immédiatement** votre agence de 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 de Verspieren, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

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

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident ;
  - en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil ;
  - dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.
- Vous devrez communiquer à Verspieren, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe « service médical » pré-imprimée, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus, à Verspieren.

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

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes ;
- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières ;
- l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve ;
- le numéro de votre contrat d'assurance ;
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages ;
- en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas

échéant, des témoins ;

- en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible) ;
- et tout autre document nécessaire.

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

### CE QUE NOUS EXCLUONS

La garantie annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée aux restrictions de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination, à la fermeture des frontières, à l'organisation matérielle aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

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

- un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance ;
- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément ;
- la grossesse y compris ses complications au-delà de la 28<sup>e</sup> semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations *in vitro* et leurs conséquences ;
- l'oubli de vaccination ;
- la défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- le défaut ou l'excès d'enneigement ;
- tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat ;
- la pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques ;
- les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet ;
- l'absence d'aléa ;
- d'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au code de la santé publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
- du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le ministère des affaires étrangères français ;
- d'un acte de négligence de votre part,
- de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du code du tourisme en vigueur ;
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, le jour du départ, du passeport ou carte d'identité ;
- Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.

### BAGAGES

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

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

### QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Pour les objets précieux, perles, bijoux, montres, fourrures portés, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder la limite indiquée au tableau de garanties. En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.).

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

accessoires est garanti **uniquement** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

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

Pour les objets acquis pendant le voyage, notre remboursement ne pourra excéder le montant indiqué au tableau de garanties.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « **quelles sont les exclusions générales applicables à l'ensemble de nos garanties** », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

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

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

## COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

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

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

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

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

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

Vous devez en aviser Verspieren, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

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

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

## INTERRUPTION DE SÉJOUR

Nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) *pro rata temporis*, dans la limite indiquée au tableau de garanties, à compter de la nuitée suivant le rapatriement médical ou le retour anticipé, si vous devez interrompre votre voyage pour l'un des motifs suivants :

- rapatriement médical, organisé par les soins de Mutuaide Assistance ou par toute autre compagnie d'assistance ;
- retour anticipé, organisé par les soins de Mutuaide Assistance ou par toute autre compagnie d'assistance, suite maladie grave, accident corporel grave ou décès d'un membre de votre famille, d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou handicapés, de votre remplaçant professionnel ;
- retour anticipé, organisé par les soins de Mutuaide Assistance ou par toute autre compagnie d'assistance, à la suite de dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant vos locaux privés ou professionnels ;
- retour anticipé, organisé par les soins de Mutuaide Assistance ou par toute autre compagnie d'assistance, suite à un attentat ou une catastrophe naturelle survenus dans un rayon de 100 km maximum autour de votre lieu de séjour.

Les retours anticipés par vos propres moyens dans les cas énumérés ci-dessus seront pris en compte, sous réserve de nous fournir les justificatifs correspondants. Notamment en cas de retour pour motif médical, nous vous demanderons de nous fournir un certificat médical dans les 24 heures suivant le retour au domicile.

## EXTENSION DE GARANTIE : INTERRUPTION D'ACTIVITÉS

Lorsque vous ou un membre de votre famille, êtes malade et que vous ne pouvez effectuer une activité sportive pour un motif médical ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre hospitalisation, nous vous remboursons, dans la limite du montant fixé au tableau de garanties, les forfaits d'activités sportives (cours de ski, forfaits remontées mécaniques, location de matériel de



ski...) non utilisés, dans la mesure où ces activités apparaissent sur votre facture de voyage initiale.

#### LES EXCLUSIONS DES GARANTIES « INTERRUPTION DE SÉJOUR » ET « INTERRUPTION D'ACTIVITÉS »

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, ne sont pas garanties les interruptions consécutives :

- aux conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales ;
- à un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation *in vitro* et ses conséquences, un état de grossesse à partir de la 32<sup>e</sup> semaine ;
- à une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.

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

Vous devez adresser à Verspieren à votre retour tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation. Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.

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

#### GARANTIE NEIGE

Nous vous indemnisons, dans la limite indiquée au tableau de garanties, en cas de fermeture du domaine skiable correspondant au forfait vendu et assuré, pour une période de plus de 48 heures consécutives pendant la durée de validité du forfait de remontée mécanique.

Cette garantie n'est valable que pour les séjours de 7 jours minimum, uniquement entre la date officielle du domaine skiable, et dans les stations situées à plus de 1 000 mètres d'altitude.

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

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

Vous devez ensuite adresser à Verspieren à votre retour tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation. Dans tous les cas, votre forfait vous sera systématiquement demandé.

#### GARANTIE SOLEIL

Nous vous indemnisons, dans la limite indiquée au tableau de garanties, si, pendant plus de la moitié de votre séjour, qui doit être de 7 jours minimum, il pleut de façon successive ou continue pendant plus de 6 heures entre 9 heures et 18 heures.

Cette garantie ne peut être prise en considération que d'après un bulletin météorologique publié par Météo France ou un organisme agréé par les autorités locales, concernant le lieu du séjour lui-même.

La garantie « soleil » n'est applicable que pendant la période allant du 1<sup>er</sup> octobre au 15 juin.

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

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

Vous devez ensuite adresser à Verspieren à votre retour tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation. Dans tous les cas, une copie du bulletin météorologique constant le nombre de jours de pluie vous sera systématiquement demandé.

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

### ASSISTANCE RAPATRIEMENT

#### TELECONSULTATION AVANT LE DEPART

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

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

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

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

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

#### RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Vous êtes blessé ou atteint d'une maladie, y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie, lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

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

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

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

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

#### RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

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

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

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

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

#### RETOUR IMPOSSIBLE

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

Nous organisons et prenons en charge, votre rapatriement au domicile, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

## FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

## VISITE D'UN PROCHE

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

Notre prise en charge pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties. Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de l'assuré. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes ».

## PROLONGATION DE SÉJOUR

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

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

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

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

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

## FRAIS HÔTELIERS

Si vous êtes hospitalisé et dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin conseil, nous organisons et prenons en charge vos frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties.

## FRAIS MÉDICAUX (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise dont le montant est indiqué au tableau des garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au tableau de garanties, et ceci par l'assuré, par événement et par an.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au tableau de garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

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

- honoraires médicaux ;
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien ;
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance ;
- frais d'hospitalisation à condition que l'assuré soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des infor-

mations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge) ;

- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au tableau de garanties, sans application de franchise).

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

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

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

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

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

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

## PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

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

## FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

Cette garantie est valable uniquement pour les Assurés français effectuant un séjour en France.

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 la Sécurité sociale et/ou de toute autre organisme de prévoyance auquel vous êtes affiliés, dans la limite du montant et de la franchise indiqués au tableau de garanties.

## SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINE

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

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

## VALISE DE SECOURS

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

## RAPATRIEMENT DE CORPS

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

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

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

#### RETOUR ANTICIPÉ

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

Nous intervenons en cas de :

- décès d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, de votre remplaçant professionnel ;
- hospitalisation pour maladie grave ou accident corporel grave d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel ;
- dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant vos locaux privés ou professionnels ;
- attentat ou une catastrophe naturelle survenus dans un rayon de 100 km maximum autour de votre lieu de séjour.

#### CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

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

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

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

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

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

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

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

#### ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

Lors d'un déplacement garanti, vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux. Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties.

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

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

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

#### FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Nous prenons en charge, à concurrence au montant indiqué au tableau de

garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril. Seul les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés. En aucun cas, nous ne pouvons, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

#### FRAIS DE SECOURS SUR PISTE

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

Cette prise en charge s'effectue dans la limite des montants indiqués au Tableau des Garanties. Ces frais sont pris en charge dans la mesure où nous sommes informés avant la fin de votre séjour dans la station de ski, et/ou dans les 48 heures suivant l'intervention des secours.

#### AVANCE DE FONDS (UNIQUEMENT À L'ÉTRANGER)

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

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

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

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties, contre une reconnaissance de dette remis à Mutuaide Assistance.

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

### ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES

#### AIDE MÉNAGÈRE

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

#### LIVRAISON DE COURSES MÉNAGÈRES

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

#### SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A RAPATRIEMENT

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

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

## ARTICLE 4 - 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 ;
- les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de résidence ;
- l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences ;
- toute mutilation volontaire de l'assuré ;
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage ;

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

## ARTICLE 5 – DESCRIPTION DU SERVICE D'INFORMATION AUX PERSONNES

### KIDS LINE

Du lundi au vendredi de 9 heures à 13 heures, un médecin compétent en pédiatrie est à votre disposition pour toutes les questions sanitaires concernant le voyage de vos enfants.

Si besoin, nous pouvons également vous renseigner sur les formalités administratives relatives aux déplacements des mineurs (visa, autorisation de sortie du territoire...).

### INFORMATIONS PRATIQUES AVANT LE DÉPART

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

Les informations concernent les domaines suivants :

- information sanitaire : santé, hygiène, vaccination, précautions à prendre, centres hospitaliers principaux, conseils aux femmes, décalages horaires, animaux en voyage ;
- information météo : climat du pays, météo ponctuelle ;
- informations administratives : ambassade, visas, formalités police/douanes, législation, permis international, monnaie, change des devises, données économiques du pays visité ;
- informations touristiques complémentaires : aéroports, bateaux de croisières, compagnies aériennes, trains du monde, téléphone, fêtes, manifestations, musée du monde, office de tourisme, parc de loisirs, patrimoine mondiale, presse internationale, électricité, eau, hôtels, restaurants, sports, location de voiture.

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

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

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

### INFORMATIONS PRATIQUES PENDANT LE VOYAGE

Pendant votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour des informations relatives à :

- l'assistance qualité sur votre lieu de séjour ;
- l'assistance administrative ;
- la transmission de messages urgents à vos proches ou à vos collaborateurs.

## ARTICLE 6 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Le véhicule garanti est immobilisé suite à un événement garanti. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

### DÉPANNAGE ET REMORQUAGE

Le véhicule est immobilisé suite à un événement garanti. Nous organisons et prenons en charge le déplacement du réparateur si le véhicule peut être dépanné sur le lieu de l'événement, et si nécessaire, le remorquage jusqu'au concessionnaire ou garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Les frais de dépannage ou de remorquage sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties.

Les dépannages ou les remorquages sur autoroutes, périphériques, voies rapides, peuvent être remboursés, sous réserve d'un appel téléphonique au service assistance dans les 48 heures qui suivent l'événement et sur présentation de la facture originale acquittée.

Les frais de réparations du véhicule restent à votre charge.

### ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES

Les pièces détachées nécessaires à la réparation du véhicule garanti ne sont pas disponibles sur le lieu d'immobilisation du véhicule, nous recherchons et envoyons les pièces nécessaires à sa réparation par le moyen de transport régulier le plus rapide, à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties.

Les envois de pièces détachées par notre service assistance sont soumis à la réglementation du fret des marchandises.

Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas d'indisponibilité ou d'abandon de fabrication des pièces détachées en France Métropolitaine.

Lorsque pour des raisons de rapidité de livraison à l'étranger, les pièces sont acheminées jusqu'à l'aéroport douanier le plus proche du lieu où se trouve le véhicule immobilisé, nous prenons en charge vos frais de transport, à concurrence du prix d'un billet de train aller/retour 1<sup>ère</sup> classe, pour aller les retirer.

Le coût d'achat des pièces détachées et des éventuels frais de douanes reste à votre charge.

### VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Cette garantie n'est applicable que dans les pays de la zone carte verte.

Le véhicule est immobilisé suite à un événement garanti pour une durée supérieure à 48 heures et les réparations nécessitent plus de 10 heures de main d'œuvre selon le barème constructeur. Ou le véhicule a été volé et n'a pas été retrouvé dans les 48 heures.

Nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement de catégorie A, kilométrage illimité, à hauteur du plafond indiqué au tableau de garanties.

Le véhicule de remplacement doit être pris et restitué par le chauffeur dans la même station.

La mise à disposition ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, en tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

En cas de dépassement des délais de location accordés par notre service assistance, la facture de location restera à votre charge.

Les frais de péage et de carburant restent à votre charge.

L'âge minimum requis pour bénéficier de cette garantie est de 21 ans révolu. Vous devez également posséder un permis de conduire depuis plus d'un an.

La garantie « véhicule de remplacement » n'est pas mise en œuvre lorsque le véhicule garanti peut être dépanné sur place.

### RAPATRIEMENT AU DOMICILE

Le véhicule est immobilisé suite à un événement garanti et n'est pas réparable sous 48 heures.

Nous organisons et prenons en charge votre retour à votre domicile, dans la limite indiquée au tableau de garanties.

Le coût du rapatriement au domicile ne peut en aucun cas excéder le coût de la poursuite de séjour et ne peut excéder le montant indiqué au tableau de garanties.

### RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE

Le véhicule est réparé après une immobilisation supérieure à 48 heures, ou bien retrouvé en état de marche suite à un vol.



Pour vous permettre d'aller le récupérer, nous mettons à votre disposition ou nous vous remboursons (ou à la personne désignée par vous) un titre de transport aller en train 1ère classe ou d'avion classe économique.

Les frais annexes tels que carburant, hôtel, restauration, péages et stationnements pour le retour du véhicule réparé restent à votre charge.

#### ABANDON DU VÉHICULE

Le véhicule est déclaré épave suite à un événement garanti. Nous effectuons les formalités nécessaires et prenons en charge les frais d'abandon du véhicule à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties

## ARTICLE 7 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- les deux roues, tricycles et quadricycles ;
- les voiturettes immatriculées sans permis ;
- les véhicules affectés au transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux ;
- les véhicules transportant des marchandises inflammables ou explosives ;
- les matériels et véhicules utilitaires de plus de 3,5 tonnes ;
- les remorques sauf les remorques à bagages d'un poids total autorisé en charge de moins de 750 kg ;
- les frais nécessités pour le sauvetage des marchandises ou bagages transportés dans le véhicule garanti ;
- les frais de carburant, d'assurances et de péages dans le cadre de la mise à disposition d'un véhicule de location ;
- les suites de dommages aux véhicules lors de transports maritimes ;
- l'envoi de pièces détachées non disponibles chez les grossistes et concessionnaires de marque installés en France ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur ;
- les pièces détachées, les frais de réparations ;
- les frais de douane, de gardiennage, de péage, de stationnement, de carburant, de restauration, d'hôtel sauf ceux précisés dans le texte de garanties ;
- les amendes ;
- les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont les réparations qualifiées d'obligatoires par le contrôle technique n'ont pas été faites, ou dont le défaut d'entretien est manifeste, ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ ;
- les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle ou de révision ;
- les frais et interventions consécutifs à une crevaison, une panne de carburant, une erreur de carburant, une panne de batterie ;
- la perte, le vol ou le bris de clés ;
- les pannes de climatisation ou dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule ;
- les vols de bagages, matériels, marchandises, et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment) ;
- les immobilisations dues au gel ;
- les dommages résultant de la participation en tant que concurrent à toute épreuve de compétition motorisée ou non (course, rallye...).

## ARTICLE 8 - LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation ;
- les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- les dommages provoqués intentionnellement par l'assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense ;
- le montant des condamnations et leurs conséquences ;
- l'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement ;
- l'état d'imprégnation alcoolique ;
- les frais de douane ;
- la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est

délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions ;

- la pratique, à titre professionnel, de tout sport ;
- la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie ;
- les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional ;
- l'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- l'utilisation par l'assuré d'appareils de navigation aérienne ;
- l'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu ;
- les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré conformément à l'article L. 113-1 du code des assurances ;
- le suicide et la tentative de suicide ;
- les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, fermetures administratives, pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie) ;
- la guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage (sauf stipulation contraire dans la garantie) ;
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

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

## ARTICLE 9 - RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

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

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

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

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

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

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

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



## ARTICLE 10 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements à l'assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord. Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

### Mutuaide Assistance

Service Gestion des Sinistres

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

## ARTICLE 11 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à Mutuaide en appelant le 01 55 98 57 85 ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les garanties assistance listées ci-dessous :

- assistance aux personnes ;
- service d'information aux personnes ;
- assistance aux véhicules.

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

### Mutuaide

Service qualité clients

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

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

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

### La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à Verspieren en appelant le 03 20 45 33 99 ou en écrivant à : Service réclamation Assurance Belambra – 1, avenue François-Mitterrand – BP 30200 – 59446 Wasquehal Cedex pour les garanties assurance listées ci-dessous :

- annulation ;
- vol, destruction, perte de bagages ;
- interruption de séjour ;
- garantie soleil ;
- garantie neige.

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

### Mutuaide

Service Assurance

126, rue de la Piazza - CS 20010 –

93196 Noisy le Grand CEDEX

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

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

### La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

## ARTICLE 12 – COLLECTE DE DONNÉES

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 œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

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

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

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

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

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

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

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

• Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

• L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

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

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

ou

-par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

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

## ARTICLE 13 – SUBROGATION

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

## ARTICLE 14 – PRESCRIPTION

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

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

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

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

Il est rappelé que l'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## ARTICLE 15 – 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 de l'assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## ARTICLE 16 – FAUSSES DÉCLARATIONS

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L. 113.8 du Code des assurances ;
- 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.

## ARTICLE 17 – AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.



Verspieren, vocation client



[verspieren.com](http://verspieren.com)