

Mutuaide
Assistance

UNE SOCIÉTÉ
DU GROUPE



Groupama



**CONTRAT ANNULATION
N°5006**

**Dispositions Générales d'Assurance
Contrat n° 5006**

- **Annulation « spécial voyages à thème »**



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

MERCI DE CONTACTER :
POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE
(Annulation)



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

Du lundi au jeudi de 14h à 18h
et le vendredi de 14h à 17h

Tél : 05 34 45 31 51
Fax : 05 61 12 23 08

Mail : sinistre@assurinco.com

Numéro de contrat à rappeler :
Contrat n° 5006

PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION DE VOYAGES	Le jour de la souscription	Le jour du départ <i>(lieu de convocation à l'aller)</i>

DISPOSITIONS GENERALES

QUELQUES CONSEILS

AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace économique européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.).
Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et ordonnances et transportez-les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages. En effet, certains pays (États-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

SUR PLACE

- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros.
Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

ATTENTION

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

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES ASSURANCE	Montant Garanti	Franchise
Annulation		Sans Franchise
Maladie, accident ou décès		Sans Franchise
Incapacité médicale à la pratique du sport		Sans Franchise
Complication grossesse		Sans Franchise
Contre-indication de vaccination		Sans Franchise
Octroi d'un emploi/stage par Pôle Emploi		Sans Franchise
Mutation professionnelle		Sans Franchise
Licenciement économique		Sans Franchise
Vol / destruction locaux pro ou privés		Sans Franchise
Domage grave au véhicule à J - 48h		Sans Franchise
Convocation devant un tribunal	8 000 € par personne	Sans Franchise
Convocation à un examen de rattrapage	40 000 € par événement	Sans Franchise
Refus de visa		Sans Franchise
Séparation du couple		Sans Franchise
Perte ou vol des papiers à J - 48h		25% du montant des frais d'annulation
Modification des congés par l'employeur		25% du montant des frais d'annulation
Attentats, Emeutes, Actes de piraterie		25% du montant des frais d'annulation
Catastrophes Naturelles		25% du montant des frais d'annulation
Evènements aléatoires		25% du montant des frais d'annulation
Désistement d'un assuré pour un motif garanti		Franchise applicable selon le motif d'annulation
Remplacement de l'assuré, si motif garanti = frais de modification pris en charge		Franchise applicable selon le motif d'annulation

GENERALITES

1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance conclu entre MUTUAIDE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les obligations réciproques de MUTUAIDE ASSISTANCE et des Assurés définis ci-dessous. Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

2. DÉFINITIONS

• ASSURÉ

Sont considérées comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur et ayant souscrit le présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, dans la principauté de Monaco ou en COM, DROM, POM.

• **ASSUREUR** : Les garanties d'assurances définies dans le présent contrat sont garanties par MUTUAIDE ASSISTANCE.

• **ACCIDENT** : tout événement soudain, imprévu et/ou extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

• **ACCIDENT (DE LA PERSONNE)** : Un événement soudain et fortuit atteignant l'Assuré, non intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

• **ACCIDENT GRAVE** : toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

• **ANNULATION** : La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie et qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».

• **ATTENTAT** : On entend par Attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, 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 et européennes français.

• **AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré.

• **CATASTROPHE NATURELLE** : On entend par Catastrophe naturelle un 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.

• **COM** : St Pierre et Miquelon, St Martin et St Barthélémy.

• **COURTIER /INTERMEDIAIRE** : On entend par Courtier/ Intermédiaire, le cabinet de courtage ASSURINCO situé 122 bis Quai de Tounis, BP 90932, 31009 Toulouse Cedex et agissant pour le compte du souscripteur dans les relations avec MUTUAIDE.

• **DESTINATIONS LOINTAINES** : Sont considérées comme «destinations lointaines» les pays suivants : Afrique du Sud, Argentine, Bali, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Costa Rica, Cuba, États-Unis, Guadeloupe, Inde, Kenya, Madagascar, Martinique, Maurice, Mexique, République Dominicaine, Réunion, Tanzanie, Thaïlande, Vietnam et Zanzibar.

• **DOMICILE** : On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

• **DROM** : la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte.

• ÉTRANGER

Le terme Étranger signifie le monde entier à l'exception de votre Pays de domicile et des pays exclus.

• ÉVÉNEMENT

Tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

• **FRANCE METROPOLITAINE** : on entend France, Corse, Principauté de Monaco.

- **FRANCHISE** : partie de l'indemnité restant à votre charge.
- **HOSPITALISATION** : Toute admission d'un Assuré dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à un Accident ou à une Maladie et comportant au moins une nuit.
- **IMMOBILISATION** : Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile ou sur place. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon l'Assuré concerné, par un arrêt de travail circonstancié.
- **LONG COURRIER** : Tous pays hors des pays listés en Moyen-Courrier.
- **MALADIE** : État pathologique dûment constaté par une autorité médicale compétente.
- **MALADIE GRAVE** : État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.
- **MEMBRE DE LA FAMILLE** : Par Membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou le concubin notoire vivant sous le même toit, l'(les) enfant(s) légitime(s), naturel(s) ou adopté(s) de l'Assuré, le père et la mère, les frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, les grands-parents, les beaux-parents (à savoir les parents du conjoint de l'Assuré), les petits-enfants, le tuteur légal, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles, les oncles et tantes, les neveux et nièces.
- **MOYEN COURRIER** : Sont considérés comme des destinations « Moyen-Courrier » les pays suivants : Albanie, Algérie, Andorre, Allemagne, Autriche, Belgique, Belarus, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Cap Vert, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne + Îles, Égypte, Estonie, Finlande, France, Grèce + Îles, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie + Îles, Jordanie, Lettonie, Liban, Libye, Liechtenstein, Luxembourg, Lituanie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, République Slovaque, Roumanie, Royaume Uni, Russie, Sénégal, Slovaquie, Suède, Suisse, Syrie, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican et Yougoslavie.
- **PAYS D'ORIGINE** : est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.
- **POM** : Polynésie Française, Nouvelle Calédonie.
- **SINISTRE** : On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties du présent contrat.
- **SOUSCRIPTEUR** : l'organisateur du voyage, ayant son siège social en France qui souscrit le présent contrat pour le compte de ses clients, ci-après dénommés les Assurés.
- **VOL RÉGULIER** : vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'«Official Airlines Guide».
- **VOL «CHARTER»** : vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.
- **VOYAGE** : voyage ou séjour d'une durée maximum de 90 jours, organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

3. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre Domicile.

EXCLUSIONS : de manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou 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, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

4. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

• VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE :

Dans les 5 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez avertir l'organisateur de votre voyage et ouvrir un dossier sinistre auprès de :

ASSURINCO
Service Indemnisation Clients
 122 bis Quai de Tounis
 BP 90932 - 31009 Toulouse cedex
 Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

Attention :

Si vous informez tardivement l'organisateur de votre voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence

• 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 au Code des Assurances 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.

• DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

MODIFICATION / ANNULATION

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente du voyage (à l'exclusion des frais de dossier), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

2. DANS QUELS CAS NOUS INTERVENONS

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

MOTIFS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE SANS FRANCHISE**• MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS**

y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur :

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure sur le même dossier,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur le même dossier,
- de vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
- de votre remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat,
- de la personne chargée, pendant votre voyage :
- de la garde de vos enfants mineurs sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,
- de la garde d'une personne handicapée sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès la souscription du contrat.

• **CONTRE-INDICATION MÉDICALE À PRATIQUER L'ACTIVITÉ À THÈME DU SÉJOUR** sur justification médicale précisant l'inaptitude à la pratique de l'activité prévue.

• COMPLICATIONS DUES À L'ÉTAT DE GROSSESSE

qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle et sous réserve qu'au moment du départ, la personne assurée ne soit pas enceinte de plus de 7 mois.

• CONTRE-INDICATION DE VACCINATION**• L'OCTROI D'UN EMPLOI OU D'UN STAGE SI L'ASSURÉ EST INSCRIT AU CHÔMAGE**

(PÔLE EMPLOI) débutant avant ou pendant votre voyage.

• LA MUTATION PROFESSIONNELLE VOUS OBLIGEANT À DÉMÉNAGER AVANT VOTRE RETOUR DE VOYAGE

Sous réserve que votre mutation n'ait pas été connue au jour de la souscription du présent contrat.

• LICENCIEMENT ÉCONOMIQUE

- de vous-même,
- de votre conjoint.

La décision n'étant pas connue au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du présent contrat.

• DESTRUCTION DES LOCAUX PROFESSIONNELS ET/OU PRIVÉS

intervenue après la date de souscription du présent contrat, par suite d'incendie, d'explosion ou de dégâts des eaux, sous réserve que lesdits locaux soient détruits à plus de 50 %.

• VOL DANS LES LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVÉS

L'importance de ce vol doit nécessiter votre présence et se produire dans les 48 heures précédant votre départ.

• DOMMAGES GRAVES À VOTRE VÉHICULE

survenant dans les 48 heures avant votre départ, et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage ou sur votre lieu de séjour, à la date initialement prévue et dans la mesure où votre véhicule vous est indispensable pour vous y rendre.

• CONVOCATION NON MODIFIABLE DEVANT UN TRIBUNAL

La date de convocation doit coïncider avec la période de votre voyage.

• CONVOCATION À UN EXAMEN DE RATTRAPAGE

suite à un échec non connu au moment de la réservation du voyage (études supérieures uniquement), ledit examen devant avoir lieu pendant la durée de votre voyage.

• REFUS DE VISA TOURISTIQUE PAR LES AUTORITÉS DU PAYS

Aucune demande ne doit avoir été formulée au préalable et refusée par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'Ambassade sera exigé.

• SEPARATION DU COUPLE MARIE, PACSE OU VIVANT EN CONCUBINAGE NOTOIRE

Cette garantie n'est acquise que sur présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune, etc.).

MOTIFS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE AVEC FRANCHISE SPECIFIQUE**• PERTE OU VOL DE LA CARTE D'IDENTITÉ, DU PASSEPORT**

dans les 48 heures avant le départ, si ces documents sont indispensables pour votre voyage.

Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.

• MODIFICATION DES DATES DES CONGÉS PAYÉS DU FAIT DE L'EMPLOYEUR

Les congés doivent avoir été accordés par l'employeur avant l'inscription au voyage.

Sont exclus de cette garantie les catégories socioprofessionnelles suivantes : chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.

• ATTENTAT, EMEUTE, ACTE DE TERRORISME, ACTE DE PIRATERIE

Commis dans la ou les villes de destination ou de séjour (ou dans un rayon de 100 kilomètres) et dans un délai de 30 jours avant la date de votre départ.

Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.

• CATASTROPHE NATURELLE SURVENANT A L'ETRANGER

Dans la ou les villes de destination de séjour lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- L'évènement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour

- La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'évènement
 - Aucun évènement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédents la réservation de vos prestations de voyage.
- Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.**

• EVENEMENTS ALEATOIRES

Dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés.

Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.

• DESISTEMENT D'UN ASSURE

En cas d'annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.

Une Franchise, applicable selon le motif d'annulation et indiquée au tableau des montants de garantie, reste à votre charge.

• FRAIS DE MODIFICATION ET/OU DE REPORT,

de séjour pour un motif garanti en annulation, si ces frais sont inférieurs à des frais d'annulation totale.

Une Franchise, applicable selon le motif d'annulation et indiquée au tableau des montants de garantie, reste à votre charge.

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat,
- les complications de grossesse lorsque la personne est enceinte de plus de 7 mois au moment du départ,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses ayant entraîné une hospitalisation inférieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,
- l'oubli de vaccination,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, luge de compétition, tout sport aérien (hors kitesurf), ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination,
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination (à l'exception des motifs couverts au titre du présent contrat).

4. MONTANT DE LA GARANTIE

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'évènement pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente de l'organisateur du voyage, avec un montant maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

5. DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ NOUS DÉCLARER LE SINISTRE

Vous devez aviser immédiatement l'agence de voyage ou l'organisateur et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'évènement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre que vous trouverez à la fin des présentes Dispositions Générales.

En cas d'Annulation et/ou de déclaration tardive, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.

ASSURINCO

Service Indemnisation Clients

122 bis Quai de Tounis

BP 90932 - 31009 Toulouse cedex

Tél. : 05 34 45 31 51

Email : sinistre@assurinco.com

6. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de l'Accident, ainsi que la photocopie de l'arrêt de travail et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de licenciement économique, d'une photocopie de la lettre de licenciement, d'une photocopie du contrat de travail, et d'une photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte,
- en cas de complications de grossesse, d'une photocopie de la feuille d'examen prénatal et d'une photocopie de l'arrêt de travail,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté (fiche d'État civil),
- dans les autres cas de tout justificatif.

Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention du Médecin Conseil que nous vous désignerons.

À cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de ce Médecin Conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production. Si vous vous y opposez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie. De convention expresse, vous nous reconnaissez le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition.

Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :

- 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 d'annulation établie par l'organisateur du voyage,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et, si possible, des témoins.

1. PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

Cette garantie doit être souscrite le jour même de la réservation du séjour à assurer ou au plus tard dans les 14 jours suivants. Elle prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime et cesse dès le début des prestations assurées.

2. CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

3. SUBROGATION

Après vous avoir fourni réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121.12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

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

Sont exclus :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires, la grève,
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

5. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

6. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

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

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

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

7. COMMENT SONT ESTIMÉES LES CAUSES ET CONSÉQUENCES DU SINISTRE ?

- 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.
- Chacun des parties désigne un expert, si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un 3e expert les 3 experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix du 3ème expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du Souscripteur.
Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.
- Chaque partie paye les frais et honoraires de son expert, et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

8. QUELS SONT LES DÉLAIS DE 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 indivisible. 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).

9. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R - 61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 9.

10. COLLECTE DE 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 d'assurance (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 des contrats et de ses garanties, à 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 d'assurance, 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 offres de services.

• Les données à caractère personnel 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 vos données à caractère personnel après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Il peut exercer ses droits en s'adressant au correspondant à la Protection des données - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.

Après en avoir fait la demande auprès de MUTUAIDE et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de porter plainte auprès de CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

11. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à ASSURINCO en appelant le 05.34.45.51.51 ou en écrivant à sinistre@assurinco.com

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. DROIT DE RENONCIATION

Annexe à l'article A. 112-1

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

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

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

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

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

Informations complémentaires :

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Assurinco - 122bis quai de Tounis - 31000 Toulouse :

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

Conséquences de la renonciation :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

MERCI DE CONTACTER :

POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE (Annulation)



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

Du lundi au jeudi de 14h à 18h
et le vendredi de 14h à 17h

Tél : 05 34 45 31 51
Fax : 05 61 12 23 08

Mail : sinistre@assurinco.com

Numéro de contrat à rappeler :
Contrat n° 5006



N° de contrat Annulation :
5006



Une nouvelle idée
de l'assurance voyage

Pour tout sinistre **ASSURANCE** :
(Annulation)

122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE Cedex 9

Depuis la France : Tél. : **05 34 45 31 51**

Depuis l'étranger : Tél. : **33 5 34 45 31 51**

Mail : sinistre@assurinco.com