

CONDITIONS GÉNÉRALES
ET SPÉCIALES

ASSURANCE VOYAGE VOYEL



SOMMAIRE

QUELQUES CONSEILS	2
TABLEAUX DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)	4
PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES	7
GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE	8
DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE	18
ANNULATION DE VOYAGE	18
DEPART MANQUE	22
RETARD DE TRANSPORT	23
BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS	24
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE	26
INTERRUPTION DE SEJOUR	33
INTERRUPTION D'ACTIVITE	34
GARANTIE DES PRIX	35
DEPART IMPOSSIBLE	36
RETOUR IMPOSSIBLE	37
DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE	39
ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT	39
ASSISTANCE EPIDEMIES	42
ASSISTANCE EN CAS DE DECES	44
ASSISTANCE VOYAGE	44

CONTRAT N° 6361206

☐ MULTIRISQUE PREMIUM

☒ MULTIRISQUE

☐ ASSISTANCE RESPONSABILITE CIVILE

☐ Option PACK TRANSPORT

LA GESTION ADMINISTRATIVE DE CE CONTRAT EST DELEGUEE A ASSUREVER, INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES IMMATRICULE A L'ORIAS SOUS LE NUMERO : 07 028 567 (WWW.ORIAS.FR).

MENTIONS LEGALES ASSUREVER : https://public.assurever.com/Mentions_legales.jpg.

ASSUREVER EST SOUMIS A L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION (ACPR), SITUÉE 4 PLACE DE BUDAPEST - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, FRANCE.

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT, A L'EXCEPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE, SONT REGIES PAR LE CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS.

VOTRE CONTRAT SE COMPOSE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, COMPLETEES PAR VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION. PARMI LES GARANTIES DEFINIES CI-APRES, CELLES QUE VOUS AVEZ CHOISIES FIGURENT DANS VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION, SELON LA FORMULE QUE VOUS AVEZ SOUSCRITE ET POUR LAQUELLE VOUS AVEZ ACQUITTE LA COTISATION CORRESPONDANTE.

LISEZ ATTENTIVEMENT VOS CONDITIONS GENERALES. ELLES VOUS PRECISENT NOS DROITS ET OBLIGATIONS RESPECTIFS ET REPONDENT AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ.

IMPORTANT

En cas de Sinistre susceptible de donner lieu à une annulation, vous devez annuler votre réservation auprès de l'Opérateur de voyage dès que vous en avez connaissance.

Pour bénéficier de la garantie "Annulation de Voyage" ou de toutes autres prestations en Assurance du présent contrat, vous devez nous envoyer votre déclaration de sinistre dans les cinq jours ouvrés suite à la survenance de l'événement à :

ASSUREVER

Service Gestion Clients

TSA 52216

18039 BOURGES CEDEX

Tél. : +33 1 73 03 41 01

Mail : gestion@assurever.com

Pour bénéficier des garanties d'assistance du présent contrat, il est **IMPERATIF** de contacter les services publics de secours dans un premier temps et de contacter ensuite **MUTUAIDE Assistance** préalablement à toute intervention, ou initiative personnelle afin d'obtenir un numéro de dossier qui, seul, justifiera une prise en charge.

Votre contrat : **10271**

MUTUAIDE Assistance 24h/24 et 7j/7

Téléphone depuis la France : 01 55 98 88 17

Téléphone depuis l'Etranger : +33 1 55 98 88 17

QUELQUES CONSEILS

AVANT DE PARTIR A L'ETRANGER

- Avant de partir dans un pays de l'Espace Economique Européen, munissez-vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée 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 (www.ameli.fr).
- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages.
- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque, ou si vous vous déplacez dans une zone isolée, 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.

SUR PLACE

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.

GARANTIES	Multirisque Premium	Multirisque	Assistance Responsabilité civile
Annulation de voyage			
• Annulation pour motif médical et autres clauses d'annulation	■	■	
• Annulation avec ou sans justificatif	■		
• Annulation épidémies	■		
Départ manqué	■	■	
Retard de transport (avion ou train)	■	■	
Bagages	■	■	
Responsabilité civile	■	■	■
Assistance rapatriement			
• Assistance aux personnes	■	■	■
• Assistance épidémies	■		
• Assistance en cas de décès	■	■	■
• Assistance voyage	■	■	■
Interruption de séjour	■	■	
Interruption d'activité	■	■	
Pack Transport			
Annulation Grève/Défaillance de la compagnie aérienne ou du personnel de transport	O	O	
Garantie des prix	O	O	
Départ impossible	O	O	
Retour impossible	O	O	

■ Incluse O Extension optionnelle

TABLEAUX DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)

MULTIRISQUE PREMIUM, MULTIRISQUE, ASSISTANCE RESPONSABILITE CIVILE

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
Annulation de voyage <u>Multirisque Premium, Multirisque</u> <ul style="list-style-type: none"> Maladie grave, accident grave ou décès Autres clauses d'annulation 	<ul style="list-style-type: none"> 16 000 € / personne et 40 000 € / événement Aucune franchise Franchise de 30 € / personne
▪ Annulation toutes causes <u>Multirisque Premium</u> <ul style="list-style-type: none"> Evènements aléatoires justifiés Annulation sans justificatifs ↳ Franchise 	<ul style="list-style-type: none"> 16 000 € / personne et 40 000 € / événement 15 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 100 € / personne
▪ Annulation épidémies <u>Multirisque Premium</u> <ul style="list-style-type: none"> Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou à la gare maritime de départ suite à prise de température Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19 ↳ Franchise 	<ul style="list-style-type: none"> 16 000 € / personne et 40 000 € / événement 10 % du montant des frais d'annulation
Départ manqué <u>Multirisque Premium, Multirisque</u> <ul style="list-style-type: none"> Prise en charge d'un nouveau billet d'avion dans le cas d'un départ aller dans les 24 heures 	<ul style="list-style-type: none"> 40 000 € / événement
Retard de transport (avion ou train) <u>Multirisque Premium, Multirisque</u> <ul style="list-style-type: none"> De 4h à 8h Supérieur à 8h ↳ Seuil d'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> 50 € / personne 100 € / personne 4 heures
Bagages et effets personnels <u>Multirisque Premium, Multirisque</u> <ul style="list-style-type: none"> Perte, vol, détérioration Effets de 1^{ère} nécessité ↳ Franchise 	<ul style="list-style-type: none"> 2 000 € / personne et 20 000 € / événement 300 € / personne Aucune

Responsabilité Civile vie privée à l'étranger

Multirisque Premium, Multirisque

- Dommages corporels, matériels et immatériels
 - Dont Dommages matériels et immatériels consécutifs « Invalidité permanente »
↳ Franchise
 - Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident
 - Action amiable ou judiciaire en cas de litige
 - Dont budget amiable
↳ Franchise
 - Dont budget judiciaire par litige :
 - ↳ Franchise
 - Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'Assuré et l'Assureur
- 4 500 000 € / sinistre
 - 7 500 000 € / sinistre
 - 150 € uniquement pour les dommages matériels et immatériels
 - Dans la limite de 41 006 €
 - 1 047 €
 - 296 € en cas d'action amiable
 - Expertise judiciaire : 3 162 €
 - Avoués, huissier de justice, frais et honoraires : dans la limite des textes régissant la profession
 - Frais d'avocat : sur justificatifs
 - Honoraires d'avocat : dans la limite du barème joint avec les dispositions générales
 - 1 195 € en cas d'action judiciaire
 - 277 €

Interruption de séjour

Multirisque Premium, Multirisque

- Prestations terrestres non utilisées en cas de rapatriement ou retour anticipé
- 40 000 € / événement
 - Prorata temporis

Interruption d'activités

Multirisque Premium, Multirisque

- Prestations terrestres temporaires non utilisées en cas de maladie
- 100 € / jour
 - Maximum 3 jours

Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure lors du voyage

Multirisque Premium, Multirisque, Assistance responsabilité civile

- Rapatriement médical (**y compris en cas d'épidémie ou de pandémie si formule Multirisque Premium souscrite**)
 - Immobilisation sur place
 - Prolongation de séjour sur place
 - Retour des Bénéficiaires
 - Retour des enfants mineurs Bénéficiaires
 - Hébergement de l'accompagnant
 - Visite d'un proche
 - Prise en charge des frais d'hôtels
 - Retour au Domicile ou poursuite du Voyage après consolidation
 - Envoi d'un médecin sur place
 - Chauffeur de remplacement
 - Frais médicaux (**y compris en cas d'épidémie ou de pandémie si formule Multirisque Premium souscrite**) et avance de frais d'Hospitalisation à l'Etranger
 - Asie, Australie, Canada, USA, Nouvelle-Zélande
 - Reste du Monde
 - Soins dentaires d'urgence
↳ Franchise
 - Informations et conseils médicaux 24h/24
- Frais réels
 - 100 € / jour (maximum 10 jours)
 - 100 € / jour (maximum 10 jours)
 - Billet retour
 - Billet aller-retour de l'accompagnateur
 - 100 € / jour (maximum 4 jours)
 - Billet aller-retour
 - 100 € / jour (maximum 10 jours)
 - Frais réels
 - Frais réels
 - Frais réels
 - 150 000 € maximum / personne
 - 75 000 € maximum / personne
 - 300 € maximum / personne
 - 30 € / dossier
 - Frais réels

Assistance épidémies

Multirisque Premium

- Téléconsultation avant départ
- Retour impossible
- Frais hôteliers suite à retour impossible
- Frais hôteliers suite à mise en quarantaine
- Prise en charge d'un forfait téléphonique local
- Soutien psychologique suite mise en quarantaine
- Valise de secours
- Aide-ménagère
- Livraison de courses ménagères
- Soutien psychologique suite à rapatriement
- 1 appel
- 1 000 € maximum par personne et 50 000 € maximum par groupe
- Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)
- Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)
- Jusqu'à 80 €
- 6 entretiens par événement
- 100 € maximum par personne et 350 € maximum par famille
- 15 heures réparties sur 4 semaines
- 15 jours maximum et 1 livraison par semaine
- 6 entretiens par événement

Assistance en cas de décès

Multirisque Premium, Multirisque, Assistance responsabilité civile

- Rapatriement en cas de décès
- Prise en charge des frais de cercueil
- Accompagnement du défunt
- Prise en charge des frais d'hôtels
- Retour anticipé
- Frais réels
- 2 500 €
- Billet aller-retour
- 100 € / jour (maximum 4 jours)
- Billet retour

Assistance voyage

Multirisque Premium, Multirisque, Assistance responsabilité civile

- Envoi de médicament à l'Etranger
- Transmission de message urgent
- Frais de recherche et de secours
- Assistance en cas de perte ou vol de documents ou d'effets personnels
 - Conseils, frais d'envoi
 - Frais de réfection
 - Avance de fonds
- Avance de la caution pénale à l'Etranger
- Frais d'avocat à l'Etranger
- Aide-ménagère au Domicile de l'Assuré en France après rapatriement
- Garde malade au Domicile de l'Assuré en France après le rapatriement
- Garde des enfants au Domicile de l'Assuré en France après rapatriement
- Livraison de médicaments au Domicile de l'Assuré en France après rapatriement
- Frais d'envoi
- Frais réels
- 2 500 € / personne
- Frais réels
- 152 € maximum / personne
- 3 500 € maximum / personne
- Maximum 15 000 €
- Maximum 3 500 €
- Maximum 5h sur 15 jours
- Maximum 5h
- Maximum 5h ou billet aller-retour
- Frais de livraison / 1 intervention par évènement

OPTION PACK TRANSPORT

Cette garantie vient en complément des formules Multirisque Premium, Multirisque.

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
Annulation de voyage <ul style="list-style-type: none">Grève ou défaillance de la compagnie aérienneGrève du personnel de l'aéroport<ul style="list-style-type: none">↳ <i>Franchise</i>	<ul style="list-style-type: none">40 000 € / événement75 € / personne
Garantie des prix <ul style="list-style-type: none">Surcharge carburantAugmentation des taxes aéroportVariation du cours des devises<ul style="list-style-type: none">↳ <i>Seuils d'intervention</i>	<ul style="list-style-type: none">Groupe : 3 000 € / groupeMoyen-Courrier : 20 € / personneLong-Courrier : 30 € / personne
Départ impossible <ul style="list-style-type: none">Manquement de correspondanceAnnulation de voyageModification des dates du voyage<ul style="list-style-type: none">↳ <i>Franchise</i>	<ul style="list-style-type: none">Maximum 1 000 € / personneMaximum 2 000 € / personneMaximum 200 € / personneAucune
Retour impossible <ul style="list-style-type: none">↳ <i>Franchise</i>	<ul style="list-style-type: none">Maximum 1 000 € / personne et 10 000 € / événementAucune

PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION DE VOYAGE	Le jour de la souscription du présent contrat d'assurance	Le jour du départ en voyage
GARANTIE DES PRIX	Le jour de la souscription du présent contrat d'assurance	20 jours avant le départ en voyage
AUTRES GARANTIES	Le jour du départ en voyage	Le dernier jour du voyage

Les garanties sont applicables uniquement pendant la durée des prestations correspondant à la facture délivrée par l'organisateur du Voyage, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs à compter de la date de départ, à l'exception de

- la garantie "Annulation de voyage" qui prend effet le jour de la souscription du présent contrat d'assurance et expire dès que la première prestation assurée a débuté ;
- la "Garantie des prix" qui prend effet le jour de votre souscription au présent contrat et expire 20 jours avant le jour de votre départ en voyage.

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée aux Dispositions Particulières sont acquises.

La souscription doit être faite le jour de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur.

La formule « Assistance responsabilité civile » doit être souscrite et enregistrée avant le début du séjour à assurer.

La "Garantie des prix" vous est acquise uniquement si l'option "Pack Transport" est souscrite le jour de votre inscription au voyage et simultanément à la souscription de chacune des formules "Multirisque Premium", "Multirisque".

GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE

Le présent contrat d'assurance et d'assistance a pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies ci-après, l'Assuré à l'occasion et au cours de son voyage.

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais également des obligations. Il est régi par le Code des Assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

DEFINITIONS

Accident

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

Adhérent

Est considéré comme Adhérent la personne physique ou morale qui demande l'adhésion au contrat au bénéfice de l'Assuré.

Aléa

Evènement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

Annulation

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie qui sont énumérés au titre "Annulation de voyage".

Assuré

Est considéré comme Assuré, ci-après désignés par le terme « Vous », la personne physique bénéficiaire des garanties d'assurance et des prestations d'assistance du présent contrat souscrit par l'Adhérent.

Assureur

- Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. au capital de 15.180.660 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.
- Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, l'Assureur est Groupama d'Oc, Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'Oc. Siège social : 14, rue de Vidailhan - CS 93105 - 31131 Balma Cedex 391 851 557 RCS Toulouse

Entreprises régies par le Code des assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

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.

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

Bagages

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

Bénéficiaire

Est considéré comme Bénéficiaire, l'Assuré ou ses ayant droits.

Billet de train

Les titres de transport ferroviaire.

Catastrophe naturelle

Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation, un typhon, un ouragan, un cyclone ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

Confirmation du vol

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.
Les modalités sont définies au niveau des Conditions de Vente de l'organisateur.

Conjoint

Par Conjoint, il faut entendre :

- la personne liée à l'Assuré par les liens du mariage et non séparé judiciairement ;
- la personne qui vit maritalement avec l'Assuré et sous le même toit, dans la même communauté d'intérêts qu'un couple marié ;
- le Cosignataire d'un Pacte Civil de Solidarité avec l'Assuré.

Courtier gestionnaire

Le Courtier gestionnaire des adhésions individuelles et facultatives, et des sinistres d'assurance afférents est ASSUREVER, Société Anonyme au capital de 41 320 euros, enregistrée au RCS Paris B 384.706.941, dont le siège est situé 350 rue de Vaugirard 75015 Paris, France, et immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 028 567 (www.orias.fr), pour le compte de l'Assureur.

Dispositions particulières

Document dûment rempli par l'Adhérent ou le Distributeur sur lequel figurent les nom et prénom de chaque Assuré, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du voyage, la date d'établissement de ce document, ainsi que la formule et le montant de la prime d'assurance correspondante. Seules sont prises en compte en cas de sinistre les souscriptions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

Distributeur

Le Distributeur est la personne morale qui présente et propose le présent contrat à l'Adhérent. Le Distributeur peut être l'Opérateur de voyage, l'Organisateur de voyage ou le courtier. Le siège du Distributeur doit être situé en Europe.

Domicile

Pour les garanties d'assistance et d'assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale, dans les DROM / POM. On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, le domicile doit être situé en France Métropolitaine ou Département D'Outre-Mer.

DROM

La Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte.

Epidémie

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

Etranger

Par "Etranger", on entend le monde entier à l'exception du pays de domicile.

Europe

Par "Europe", on entend les pays de l'Union Européenne, le Royaume Uni, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco.

Europe Occidentale

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine (y compris la Corse), Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

Exécution des prestations d'assistance

Les prestations d'assistance sont exécutées par MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. au capital de 15.180.660 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 383 974 086, désigné Assureur.

Faillite de la compagnie aérienne

Situation où le voyageur munis de billets valables ne peut bénéficier des vols prévus lorsque :

- à la suite de sa mise en liquidation judiciaire, la cessation d'activité de la compagnie aérienne conduit à une annulation inopinée des vols
- aucune contre-proposition n'est fournie par l'organisateur ou la compagnie aérienne au voyageur.

France

Par "France", on entend France métropolitaine, y compris la Corse, la Principauté de Monaco et les DROM (seulement pour la garantie frais médicaux).

Franchise

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

Long-courrier

Par « Long-courrier », on entend les voyages à destination des autres pays du monde.

Maghreb

Algérie, Maroc, Tunisie

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 Dispositions 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.

Membre de la famille

Le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

Moyen-courrier

Par « Moyen-courrier », on entend les voyages à destination de l'Europe et des pays du Maghreb.

Opérateur de voyage

Est considéré comme l'Opérateur de voyage la personne morale qui vend le Voyage.

Organisateur de voyage

Est considéré comme l'Organisateur de voyage la personne morale responsable de l'exécution des prestations incluses dans le Voyage.

Pandémie

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

Pays d'origine

Est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

POM

La Polynésie Française et la Nouvelle Calédonie.

Quarantaine

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

Sinistre

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

Souscripteur de l'adhésion individuelle et facultative

Est considéré comme le souscripteur de l'adhésion individuelle et facultative au contrat d'assurance collective, le Distributeur qui agit pour le compte de l'Adhérent.

Souscripteur du contrat d'assurance collective

Le souscripteur du contrat d'assurance collective auprès de l'Assureur est ASSUREVER, Société Anonyme au capital de 41 320 euros, enregistrée au RCS Paris B 384.706.941, dont le siège est situé 350 rue de Vaugirard 75015 Paris, France, et immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 028 567 (www.orias.fr).

Vol régulier

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes aux références publiées dans l'« Official Airlines Guide » ou dans les G.D.S. (Global Distribution System Amadeus, Sabre, Galileo...).

Vol non régulier de type charter

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

Voyage

Déplacement et/ou séjour, forfait, location, croisière d'une durée maximale de trois mois, et réservé(s) auprès de l'Opérateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent aux Dispositions Particulières.

ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

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

Sont exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.

COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

→ VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE ?

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s) ;
- **vos numéro de contrat : 10271**
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

Vous devez :

- contacter sans attendre le plateau d'assistance au n° de téléphone : **01 55 98 88 17** (+ 33 1 55 98 88 17 depuis l'étranger) ;
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;
- vous conformer aux solutions que nous préconisons ;
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit ;
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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, l'Assureur, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, l'Assureur 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.

L'Assureur 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 l'Assureur est amené 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 l'Assureur a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

L'Assureur 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.

→ **VOUS SOUHAITEZ DECLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE ?**

Dans les 5 jours dans tous les cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez contacter ASSUREVER, soit par mail, soit par téléphone, soit par courrier :

ASSUREVER

Service Gestion Clients

TSA 52216

18039 BOURGES Cedex

Tél. : + 33 1 73 03 41 01

Mail : gestion@assurever.com

Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00

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 L121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

DECHEANCE DE PRESTATION ET DE GARANTIE POUR DECLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou 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 prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à intenter à votre rencontre.

QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?

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'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, attentats, actes de terrorisme, pirateries, 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, pollution, 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).

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 « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

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

Sont exclus :

- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, attentats, actes de terrorisme ;
- Les prises d'otage, la manipulation d'armes ;
- Sauf stipulation contraire dans la garantie, 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 ;
- La participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait ;
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- Les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool ;
- Tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat ;
- Votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération ;
- L'absence d'aléa ;
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modifiée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours ;
- Tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage, les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences ;
- 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, à postériori, à un remboursement ou à une indemnisation ;
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties ;
- Le montant des condamnations et leurs conséquences ;
- Les frais de douane ;
- 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, pollutions, catastrophes naturelles.

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.
Pour toute réclamation sur vos garanties d'Assistance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.88.17 :

- Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure
- Assistance épidémies
- Assistance en cas de décès
- Assistance voyage

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : qualite.assistance@mutuaide.fr ou par courrier à :

MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Qualité Clients
126 rue de la Piazza
CS 20010
93196 Noisy-le-Grand Cedex

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

2. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'Assurance listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à ASSUREVER en appelant le 01 73 03 41 01 :

- Annulation de voyage
- Départ manqué
- Retard de transport
- Bagages
- Interruption de séjour
- Interruption d'activités
- Garantie des prix
- Départ impossible
- Retour impossible

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : reclamation@assurever.com ou par courrier à :

ASSUREVER
Service Réclamation
TSA 52216
18039 BOURGES Cedex

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

3. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur votre garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger, vous pouvez vous adresser à ASSUREVER en appelant le 01 73 03 41 01.

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire par courrier à :

GROUPAMA D'OC
14 rue de Vidailhan – CS 93105
31131 BALMA Cedex – 391851 557

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

DONNEES PERSONNELLES

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 du contrat d'assurance collective, 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).

SUBROGATION

L'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, 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, L'Assureur est subrogé dans les droits et actions du Bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

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 événement.

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'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).

REGLEMENT 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.

FAUSSES DECLARATIONS

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

- **toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse 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 L113-8 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 conformément à l'article L113-9 du Code des Assurances.**

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE Assistance est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9.

EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON)

Dans le cadre de garanties optionnelles, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 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 ;
- 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. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

« Je soussigné M.....demeurantrenonce à mon contrat N°.....souscrit auprès d'....., 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. »

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.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

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

LANGUE UTILISEE

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

CONTRAT

Les garanties assurance et assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE, sous le numéro 10271.

La garantie Responsabilité Civile Vie Privée à L'Etranger est souscrite auprès de GROUPAMA D'OC.

ANNULATION DE VOYAGE

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

ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

Multirisque Premium, Multirisque

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

- **Maladie grave, accident grave ou décès (y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant le réservation de votre Voyage)** de :
 - vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit ;
 - vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères ;
 - votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat ;
 - la personne désignée lors de la souscription du contrat, chargée pendant votre Voyage de garder ou d'accompagner en Voyage vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit ;
 - un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès ;

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.

AUTRES CAUSES D'ANNULATION

Multirisque Premium, Multirisque

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

- **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
 - votre résidence principale ou secondaire,
 - votre exploitation agricole,
 - vos locaux professionnels ou privés, si vous êtes dirigeant d'entreprise, membre du comité de direction ou si vous exercez une profession libérale ;
- **Votre convocation pour une greffe d'organe ;**
- **Une contre-indication de vaccination**, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre Voyage ;
- **Dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre à votre point de départ ou sur votre lieu de séjour ;
- **Un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré acheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures, vous fait manquer le vol réservé pour votre départ, sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement ;
- **L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre Voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, **à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire ;**
- **Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le Voyage prévu ;
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée du Voyage, **à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat ;
- **Le refus de visa touristique par les autorités du pays** choisi pour votre Voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent Voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre Voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays ;

- **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre Voyage assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat ;
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre Voyage assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat ;
- **Les complications nettes et imprévisibles de votre état de grossesse, de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;**
- **L'annulation pour la séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire**, cette garantie n'est acquise que sur la 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...).

EVENEMENTS ALEATOIRES JUSTIFIES

Multirisque Premium

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

- **L'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat, si du fait de ce désistement, vous devez voyager seul ou à deux.**
Dans le cadre d'une maladie grave, d'un accident grave ou de décès, cette disposition est étendue à 9 personnes maximum ;
- **Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint**, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat ;
- **La modification de la date de vos congés par votre employeur.**
Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants et des représentants légaux d'entreprise.
Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur ;
- **Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'Étranger, dans la ou les villes de destination ou de séjour, La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme, lorsqu'au moins 2 des 3 conditions suivantes sont réunies :**
 - l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ville de destination ou de séjour,
 - le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ville de destination ou de séjour,
 - la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'événement et celui-ci doit survenir après la réservation de votre forfait ;
- **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre Voyage**, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches ;
- **Un 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 forfait.** Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du forfait. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir ;
- **Spécificités pour les séjours Neige France et pays limitrophes : Garantie en cas d'impossibilité de se rendre à la station par route, fer, air, le jour du début du forfait suite à un événement naturel empêchant la circulation.**

L'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique indiquée au tableau des montants de garanties et franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.

ANNULATION SANS JUSTIFICATIFS

Multirisque Premium

La garantie vous est acquise pour tous les cas imprévus indiqués ci-avant ou l'assuré n'est pas dans la capacité de nous fournir un justificatif. Toutefois le motif d'annulation sera demandé et doit être garanti.

ANNULATION EPIDEMIES

Multirisque Premium

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

- **Maladie grave suite à épidémie ou pandémie de :**
 - vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit ;
 - vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères ;
 - votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat ;
 - la personne désignée lors de la souscription du contrat, chargée pendant votre Voyage de garder ou d'accompagner en Voyage vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit ;
 - un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès ;
- **Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou à la gare maritime de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.**

Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible.
- **Absence de vaccination contre le Covid 19**
 - ✓ lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose ;
 - et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
 - ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

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

ANNULATION PACK TRANSPORT

Extension optionnelle aux formules Multirisque Premium, Multirisque

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres et par dérogation aux exclusions communes à toutes les garanties et aux exclusions des garanties Annulation, **uniquement si vous avez souscrit l'option "Pack transport"** dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, et **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties** :

- L'impossibilité de se rendre sur le lieu de séjour du fait de la **faillite de la compagnie aérienne régulière, low-cost ou charter** vous transportant ;
- L'impossibilité de se rendre sur le lieu de séjour du fait de la **grève du personnel de l'aéroport** vous transportant à condition qu'aucun préavis n'ait été déposé au moment de la souscription du présent contrat ;
- Spécificités pour les **séjours Neige** France et pays limitrophes : Garantie en cas d'**impossibilité de se rendre à la station** par route, fer, air, le jour du début du forfait suite à un **évènement naturel empêchant la circulation**.

CE QUE NOUS EXCLUONS EN « ANNULATION DE VOYAGE »

La garantie Annulation de voyage ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité à destination.

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

- les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une Hospitalisation entre la date de réservation de votre Voyage et la date de souscription du présent contrat,
- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- les complications de grossesse au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro, les pma et leurs conséquences,
- la grossesse, sauf 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,
- l'oubli de vaccination,
- tout évènement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application du Code du Tourisme en vigueur,

- la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre Voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins deux jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ,
- tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,
- 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, sauf stipulation contraire à la garantie,
- les congés payés et les RTT n'ayant pas fait l'objet d'un accord exprès de l'employeur préalablement à la réservation du voyage,
- les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance,
- l'absence d'aléa,
- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- un acte de négligence de votre part,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES « ANNULATION DE VOYAGE »

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'organisateur de voyage (**à l'exclusion des frais de dossier, de visa, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur**), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER 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 **IMMEDIATEMENT votre agence de voyages**.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la survenance de l'événement entraînant la garantie, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

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

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 ASSUREVER, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à remplir avec l'assistance de votre médecin.

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, conformément à la loi sur le secret médical du 4 mars 2002, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser à ASSUREVER.

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,
- ✓ la facture de frais d'annulation du voyage,
- ✓ le barème de frais d'annulation applicable et désignée dans les conditions particulières du bulletin d'inscription au voyage,
- ✓ en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- ✓ en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible),
- ✓ et tout autre document nécessaire.

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.

Si vous avez souscrit l'assurance Multirisque Premium, vous avez le choix entre deux modes de gestion pour votre dossier indemnisation :

- **Option n°1 : vous êtes en mesure de nous fournir les justificatifs requis** pour votre motif d'annulation, la liste des pièces justificatives vous sera transmise à l'ouverture de votre dossier.
- **Option n°2 : vous n'êtes pas en mesure ou ne souhaitez pas nous fournir les justificatifs** requis pour votre motif d'annulation, vous pouvez utiliser notre clause "Annulation sans justificatifs" prévue dans votre contrat.

DEPART MANQUE

Multirisque Premium, Multirisque

Si vous ratez votre avion au départ de votre Voyage aller, pour un des événements mentionnés ci-dessus, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons le prix d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent et dans les limites indiquées **au Tableau des Montants de Garanties**.

En aucun cas le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait votre annulation.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre Voyage,
- la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre Voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- les épidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques,
- les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982,
- les procédures pénales dont vous faites l'objet,
- tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de Voyage et la date de souscription du présent contrat d'assurance.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous fournir tous les documents qui vous seront demandés pour justifier du départ manqué, notamment :

- le billet d'avion Aller « non-utilisé »,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

RETARD DE TRANSPORT

Multirisque Premium, Multirisque

En cas de retard d'avion ou de train, nous vous versons une indemnité forfaitaire, dans les limites indiquées **au Tableau des Montants de Garanties (franchise de 4h)**.

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

Cette garantie vous est acquise, lors des transports Aller et Retour, ainsi que lors des retards lors des escales, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans vos Conditions Particulières.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- au retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre Voyage,
- au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison,
- aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés,
- à la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement,
- à tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du Voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères,
- les événements météorologiques et climatiques.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport.

BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

Multirisque Premium, Multirisque

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés au 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, des bagages, effets et objets personnels emportés avec vous ou achetés au cours du Voyage.

En cas de vol d'objets transportés dans un véhicule, notre garantie s'applique si les objets, transportés à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, entièrement fermé à clé et dont les vitres sont complètement closes, font l'objet d'un vol par effraction entre 6 heures et minuit, heure locale.

Vous devez apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

En outre, en cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs originaux, les frais que vous avez exposés pour l'achat d'objets de première nécessité dans la limite prévue au Tableau des Montants de Garanties.

EXCLUSIONS A LA GARANTIE « BAGAGES ET EFFET PERSONNELS »

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- tout vol, destruction ou perte consécutif à une décision de l'autorité administrative compétente, ou à l'interdiction de transporter certains objets, ou survenu au cours de déménagements ;
- les vols d'objets commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;
- le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;
- les vols d'objets commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue ;
- la destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés ;
- la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;
- les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés ;
- les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches ;
- la détérioration des vêtements et accessoires portés sur vous ;
- les dommages dus aux accidents de fumeurs ;
- les vols en camping ;
- les objets désignés ci-après sont exclus : les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés, les vélos, les remorques et caravanes, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux et autres moyens de transport, le matériel à caractère professionnel, tout matériel multimédia et support de stockage, les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les collections, les lunettes, verres de contact, les prothèses et appareillage dentaires, les skis, les planches à voile, les surfs, les bouteilles de plongée sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel de l'Assuré, les accessoires automobiles, les objets meublants des caravanes, camping-cars ou bateaux, les accessoires automobiles, les objets meublants des caravanes, camping-cars ou bateaux, les marchandises ou denrées périssables, les vins et spiritueux, les parfums, cigarettes, cigares, les jeux vidéo et accessoires, le matériel médical, les médicaments.

COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

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

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

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

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 LES PIECES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

La déclaration de sinistre doit parvenir à ASSUREVER 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 ;
- la copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport ;
- la lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée ;
- l'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés ;
- en cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

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 fondés à intenter à votre encontre.

QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLES COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons 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,
 - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

DEFINITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER

Accident/accidentelle

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

Adhérent

Est considéré comme Adhérent la personne physique ou morale qui demande l'adhésion au contrat au bénéfice de l'Assuré.

Assuré

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contractée une prestation de Voyage à titre privé auprès d'un Organisateur de Voyage ou Opérateur de voyage.

Autrui

Toute personne, physique ou morale, autre que l'Assuré ou l'Adhérent.

Ayant droit

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

Dommage corporel

Toute atteinte corporelle (blessures, décès) subie par une personne.

Dommage immatériel

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice.

Dommage matériel

Toute détérioration ou disparition d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.

Etat d'imprégnation alcoolique

Taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux articles L 234-1 et R_234-1 du Code de la route ou par les textes équivalents des législations à l'étranger.

Franchise

La part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

Nous

L'Assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat : GROUPAMA D'OC.

Responsabilité civile délictuelle et quasi délictuelle

Obligation de prendre en charge les conséquences des dommages causés à autrui du fait de l'assuré ou du fait des personnes dont il est responsable ou du fait des choses dont il a la garde.

Seuil d'intervention

Pour les garanties Défense Pénale et Recours suite à accident : montant des intérêts en jeu au-dessus duquel nous intervenons. En demande comme en défense, nous intervenons sur le plan amiable et/ou sur le plan judiciaire lorsque le montant en principal des intérêts en jeu est au moins égal au seuil d'intervention fixé au tableau des montants de garantie et franchise. Ce seuil ne s'applique pas en matière de défense pénale.

Sinistre

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties prévues au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement constituent un seul sinistre.

Constitue un sinistre responsabilité, tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

Cette définition ne concerne pas les garanties Défense pénale et recours suite à accident.

Subrogation

Lorsque nous vous avons indemnisé, suite à un sinistre, nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages, pour obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées.

Tiers

Toute personne autre que l'Assuré.

Vous

L'Assuré.

OBJET DES GARANTIES

Ce contrat vous propose de garantir :

- les dommages que vous causez aux tiers dans le cadre de votre voyage :
 - Garantie Responsabilité civile vie privée,
- la protection des personnes avec la garantie :
 - Garantie Accidents corporels ;

TERRITORIALITE

La garantie Responsabilité civile est étendue au monde entier* pour des séjours d'une durée inférieure ou égale à 3 mois, sachant que la durée du séjour correspondant à celle autorisée par la législation du pays concerné.

Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage, dans les limites de la garantie Responsabilité civile vie privée prévues par au contrat.

***Monde entier à l'exception :**

Des zones des pays formellement déconseillés par le ministère des Affaires étrangères et les pays venant de subir des catastrophes naturelles.

Les limites de vos garanties sont indiquées au tableau des montants de garantie et des franchises et dans votre bulletin d'adhésion.

EXCLUSIONS A LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE

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

- les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable) ;
- les conséquences de la guerre ;
- les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériau contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;
- les dommages ainsi que leur aggravation causés par des armes et ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ;
- les dommages ainsi que leur aggravation causés par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages ou l'aggravation des dommages frappent directement une installation nucléaire, engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'une installation nucléaire, trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou services concernant une installation nucléaire sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat ;
- les dommages ainsi que leur aggravation causés par toute source de rayonnements ionisants utilisée ou destinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire et dont l'assuré, ou toute personne dont il répond, a la propriété, la garde ou l'usage ou dont il peut être tenu pour responsable du fait de sa conception, de sa fabrication ou de son conditionnement, sauf s'ils résultent d'attentats ou actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat. Toutefois, ce dernier alinéa ne s'applique pas aux dommages ou aggravation de dommages causés par des sources de rayonnements ionisants utilisées ou destinées à être utilisées en France, hors d'une installation nucléaire, à des fins industrielles ou commerciales, lorsque l'activité nucléaire met en œuvre des substances radioactives n'entraînant pas un régime d'autorisation dans le cadre de la nomenclature des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (article R 511-9 du Code de l'environnement, ou/et ne relève pas non plus d'un

régime d'autorisation au titre de la réglementation relative à la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (article R 1333-23 du Code de la santé publique) ;

- le paiement des amendes ;
- les conséquences de la participation de l'assuré à un pari ;
- le transport d'explosif.

À ces exclusions communes, s'ajoutent des exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties.

VOS GARANTIES

A – Les Dommages que vous causez aux autres : Responsabilité civile vie privée

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

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à autrui et résultant
 - d'un accident,
 - d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, d'un dégât des eaux, survenant en dehors des bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant.

Les conséquences financières de la responsabilité civile de l'assuré :

- pour les dommages causés par ses enfants mineurs ou toute autre personne dont l'assuré serait reconnu civilement responsable :
 - qui conduisent à son insu, éventuellement sans permis, un véhicule terrestre à moteur dont l'assuré n'est pas propriétaire.
 - Cette garantie ne s'applique qu'à défaut d'intervention du contrat garantissant le véhicule ;
 - qui conduisent un jouet autoporté dont la vitesse n'excède pas 6 kms/heure ;
- pour les dommages causés par les enfants mineurs dont l'assuré a la garde à titre gratuit, étant précisé que **la responsabilité personnelle de ces mineurs n'est pas garantie** ;
- pour tout vol commis au préjudice d'autrui par une personne dont l'assuré est responsable. Toutefois cette extension n'est acquise que si une plainte a été déposée ;
- pour les dommages causés par les animaux domestiques lui appartenant.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

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

Les conséquences financières de la responsabilité de l'assuré résultant de :

- la participation à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes (sauf cas de légitime défense) ;
- la pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais ;
- la pratique d'un sport, lorsque la responsabilité de l'assuré est garantie par un contrat d'assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle ;
- la rupture de barrages et de digues ;
- la fabrication d'explosifs de toute nature ;
- soutien scolaire et baby-sitting exercés dans le cadre d'une association ou d'un organisme spécialisé ;

Les dommages causés par :

- tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance ;
- tout appareil de navigation aérienne ;
- tout voilier (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur ;
- les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;

Les dommages subis par :

- tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance ;
- tout appareil de navigation aérienne ;
- tout voilier (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur ;

- les biens, produits ou animaux vendus ;
- les jouets autoportés ;

Les dommages matériels et immatériels subis par l'assuré, ainsi que les dommages subis par les biens, objets ou animaux, dont l'assuré a la propriété, la garde ou l'usage, sous réserve des dispositions "dommages subis par les biens meubles, à usage domestique, pris en location" ;

Les dommages immatériels non consécutifs résultant :

- de l'exploitation abusive d'une licence ou d'un brevet ;
- d'atteinte au droit de propriété industrielle, à la propriété littéraire et artistique ;
- Aux Etats Unis D'Amérique et au Canada : les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages).

Il est précisé que pour tous sinistres intervenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties indiquées au contrat et soumis à l'application de la franchise.

Dispositions applicables en cas d'action mettant en cause la responsabilité de l'assuré :

En cas d'action judiciaire mettant en cause une personne dont la responsabilité est assurée au titre du présent contrat et dans les limites de celui-ci :

Devant les juridictions civiles ou administratives :

- dès lors que le procès concerne la mise en jeu d'une garantie Responsabilité civile du présent contrat,
- ou
- lorsque, dans un procès intenté par l'assuré, est présentée une demande reconventionnelle pour des faits et des dommages pouvant mettre en jeu l'une de ces garanties,

nous assumons la défense de l'assuré, dirigeons le procès et avons le libre exercice des voies de recours ;

Devant les juridictions pénales, lorsque des intérêts civils concernant une garantie Responsabilité civile sont en jeu et que la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, nous avons la faculté de diriger la défense de l'assuré ou de nous y associer et, au nom de l'assuré civilement responsable, d'exercer les voies de recours. Toutefois, nous ne pouvons exercer les voies de recours qu'avec l'accord de l'assuré, s'il a été cité comme prévenu, exception faite du pourvoi en Cassation lorsqu'il est limité aux intérêts civils.

Nous pouvons par contre exercer les voies de recours sans l'accord de l'assuré, en cas de citation pour homicide ou blessure involontaire et si nous sommes intervenus au procès.

Nous seuls avons le droit de transiger avec les personnes lésées ou leurs ayants droit. L'assuré nous donne tous pouvoirs à cet effet.

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant sans notre accord ne nous sera opposable.

Cependant, n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité l'aveu d'un fait matériel ou le seul fait d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir légal ou moral d'accomplir.

Lorsqu'une transaction est intervenue, celle-ci peut être contestée devant le juge par celui pour le compte de qui elle a été faite, sans que soit remis en cause le montant des sommes allouées à la victime ou à ses ayants droit.

Etendue de la garantie dans le temps

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

B – La Défense de vos intérêts

En cas de litige opposant l'assuré à un tiers, notre prestation peut consister en une consultation juridique, une assistance amiable, à la prise en charge des frais et honoraires exposés dans le cadre de procédures judiciaires, à concurrence des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises. En prévention de tout litige, l'assuré bénéficie d'un service d'informations juridiques par téléphone. Une équipe de juristes spécialisés répond à toute demande d'ordre juridique.

SUR UN PLAN AMIABLE

La consultation juridique

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'assuré nous communique, nous lui exposons soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables à son cas et nous lui donnons un avis et/ou un conseil sur la conduite à tenir.

L'assistance amiable

Après étude complète de la situation de l'assuré, nous intervenons directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à ses intérêts.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur est nécessaire (notamment lorsque l'adversaire de l'assuré est lui-même représenté par un avocat), nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans la limite du budget amiable indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

L'assuré nous donne mandat pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

SUR UN PLAN JUDICIAIRE

Lorsque le litige est ou doit être porté devant une commission ou une juridiction, nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans le cadre de la procédure, dans la limite du budget judiciaire indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

Formalités à accomplir en cas de litige :

L'assuré doit adresser par écrit toute déclaration de sinistre à ASSUREVER.

Sauf cas fortuit ou force majeure, tout sinistre susceptible de relever de la présente garantie, doit être déclaré dans un **délai de 30 jours ouvrés**, à compter du moment où l'assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, **sous peine de déchéance de garantie** s'il est établi que ce retard nous cause un préjudice.

Dans le cadre de toute déclaration, l'assuré doit mentionner les références de son contrat et nous communiquer tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou actes de procédure réalisés avant la déclaration, sauf si l'assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

Arbitrage

En cas de désaccord entre l'assuré et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré :

- l'assuré a la faculté de désigner librement une tierce personne sous réserve :
 - que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
 - de nous informer de cette désignation.

Nous prenons en charge les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garantie et des franchises ;

- conformément à l'article L 127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec nous ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge sauf décision contraire de la juridiction saisie. Si l'assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et qu'il obtient une solution plus favorable que celle que nous lui proposons ou que celle proposée par l'arbitre, nous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

Choix de l'avocat et conduite du procès

L'assuré dispose du libre choix de l'avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, représenter ou servir ses intérêts dans les circonstances prévues à l'article L 127-1 du Code des assurances. Si l'assuré ne connaît aucun défenseur, nous pouvons en mettre un à sa disposition, **sous réserve d'obtenir une demande écrite de sa part**.

Avec son défenseur, l'assuré est maître de la procédure.

Le libre choix de l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

Il est précisé que les frais et honoraires de l'avocat choisi par l'assuré sont garantis dans la limite des montants prévus au tableau des montants de garantie et des franchises et du barème qui y est annexé.

Gestion des sinistres

Afin de vous garantir la meilleure qualité des prestations, la gestion de vos sinistres de protection juridique est effectuée par un service distinct de ceux qui gèrent les autres branches d'assurance.

L'adresse de ce service vous sera indiquée par votre conseiller ASSUREVER lors de la première demande de mise en jeu de la garantie.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

Ne sont jamais pris en charge :

- les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son Ordre ;
- les frais et honoraires de l'avocat postulant ;
- les condamnations, les amendes notamment pénales, les frais et dépens exposés par la partie adverse, que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'assuré s'il est condamné, ou ceux que l'assuré a accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, en cours ou en fin de procédure judiciaire ;
- les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile ;
- les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'assuré ou connaître la valeur de son patrimoine ;
- les honoraires complémentaires qui peuvent être réclamés en fonction du résultat obtenu ou du service rendu ;

Outre les exclusions générales de votre contrat, la garantie ne pourra jamais être accordée pour les litiges :

- opposant l'assuré :
 - à nous-mêmes, quel que soit le contrat concerné,
 - ou à toute autre personne définie comme assuré par le présent contrat,
 - à l'administration douanière,
 - à l'administration fiscale (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie et que l'assuré ne pouvait ignorer ;
- fondés sur le non-paiement par l'assuré débiteur de sommes dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables ;
- liés à l'appartenance à un parti politique ou à un syndicat à caractère professionnel ;
- relatifs au droit des personnes et de la famille ;
- relatifs aux successions (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- relatifs au droit du travail (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- se rapportant à la vie professionnelle de l'assuré ;
- relatifs à la participation de l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, acte de terrorisme, sabotage, malveillance, vandalisme, rixes (sauf cas de légitime défense) ;
- consécutifs à un accident provenant de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais ;
- résultant de travaux de nature immobilière tels que construction, restauration ou réhabilitation, intérieure ou extérieure, nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire.

C – La Défense de vos intérêts / Défense pénale et recours suite à accident

Nous garantissons la prise en charge, dans la limite du montant de la garantie figurant au tableau des montants de garantie et des franchises, des frais liés à l'exercice de toute intervention amiable ou judiciaire devant toute juridiction, en vue :

- de défendre l'assuré s'il fait l'objet d'une action pénale par suite d'un événement garanti par le contrat,
- d'obtenir l'indemnisation du préjudice subi par l'assuré, au cours de sa vie privée, à la suite de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, lors d'un accident engageant la responsabilité d'une personne n'ayant pas la qualité d'assuré.

NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

A – Les formalités et délais à respecter

- Pour tout sinistre, formalités à accomplir et pièces à nous transmettre, vous devez :
 - nous indiquer :
 - i. la nature du sinistre,
 - ii. les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
 - iii. les causes ou conséquences connues ou présumées,
 - iv. la nature et le montant approximatif des dommages,
 - v. le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins ;
 - nous transmettre dans un délai de 20 jours (sauf cas de force majeure), un état estimatif, certifié sincère et signé, des objets assurés, détériorés ou volés ;
 - nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés concernant le sinistre.

- **NON RESPECT DU DELAI DE DECLARATION**

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

- **NON RESPECT DES FORMALITES ET DELAI DE TRANSMISSION DES PIECES**

Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.

- **FAUSSES DECLARATIONS**

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

- **ASSURANCES MULTIPLES**

En cas de sinistre garanti par plusieurs assurances, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite. Vous devez, dans ce cas, nous déclarer le nom des assureurs concernés et le montant des sommes assurées chez eux.

Toutefois, les garanties de votre contrat ne produisent leurs effets que dans les limites fixées au tableau des montants de garantie et des franchises et dans vos conditions personnelles.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dans l'intention de nous tromper, nous pouvons invoquer la nullité du contrat et demander des dommages et intérêts.

B – L'indemnisation

Les garanties sont accordées dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

Responsabilité civile

Nous procédons pour votre compte au versement des indemnités dues au tiers.

Modalités d'application des montants de garantie

- Détermination des sommes assurées

La garantie est accordée par sinistre à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées au tableau des montants de garantie et des franchises.

Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par l'assureur et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

- Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.

Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).

Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

- Dispositions relatives aux garanties fixées par années d'assurance

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par année d'assurance, elle s'exerce pour l'ensemble des faits dommageables survenus au cours d'une même année d'assurance, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

Lorsqu'un même fait dommageable (ou ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) donne lieu à un ou plusieurs dommages pour lesquels une ou plusieurs réclamations sont formulées, elles sont rattachées à l'année d'assurance de la survenance du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) et constituent un seul et même sinistre.

Le montant fixé par année d'assurance est donc réduit automatiquement quels que soient le nombre, la nature et l'origine des sinistres, des indemnités réglées ou dues au titre d'une même année d'assurance jusqu'à épuisement de ce montant.

Le montant fixé par année d'assurance constitue la limite absolue des engagements de l'assureur.

- Défense pénale et recours suite à accident

En plus des démarches que nous effectuons, l'indemnité comprend le paiement des frais et honoraires nécessités par la défense de vos intérêts (experts, avocats...).

C – Mentions légales

L'Assuré certifie que les réponses ayant permis d'établir le contrat sont exactes.

L'attention de l'assuré est attirée sur le fait que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de sa part entraîne la nullité du contrat (art. L113.8 du code des assurances), toute omission ou déclaration inexacte l'expose à supporter la charge d'une partie des indemnités (art. L113.9 du code des assurances).

INTERRUPTION DE SEJOUR

Multirisque Premium, Multirisque

OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de MUTUAIDE au titre des garanties d'assistance.

Nous vous versons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou à une personne assurée, au titre du présent contrat et vous accompagnant, une indemnité proportionnelle au nombre de jours de Voyage non utilisés, si le Voyage assuré est interrompu pour l'un des motifs suivants :

- **Votre rapatriement médical** organisé par MUTUAIDE ou par une autre Compagnie d'assistance.
- **Votre retour anticipé** pour cause de :
 - **Maladie accident grave engageant le pronostic vital** selon avis du service médical de la compagnie ou décès :
 - de votre conjoint de droit ou de fait, d'un de vos ascendants, descendant, frère ou sœur (ne participant pas au Voyage) ;
 - de votre remplaçant professionnel, nommé lors de la souscription du contrat ;
 - de la personne, nommée lors de la souscription du contrat, chargée de la garde de vos enfants ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit ne participant pas au Voyage.
 - **Afin d'assister aux obsèques suite au décès** de votre beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur ne participant pas au Voyage.
 - **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence, et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
 - votre résidence principale ou secondaire,
 - votre exploitation agricole,
 - vos locaux professionnels.
 - **Convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal** (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre Voyage assuré.
 - **Convocation pour la greffe d'un organe** notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.
 - **Convocation pour une adoption d'enfant** notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

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 et les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties.

L'indemnité est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations garanties ; elle est proportionnelle au nombre de jours de Voyage non utilisés, déduction faite des titres de transport, des frais de dossier, de visa, d'assurances, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par les prestataires de votre Voyage :

- **Pour les séjours hôteliers** : l'indemnité se calcule sur la base du prix total par personne du séjour assuré,
- **Pour les locations** : l'indemnité se calcule sur la base du prix total de la location assurée étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties et celles applicables à la garantie d'assistance médicale, sont également exclus :

- Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982,
- Les frais engagés sans l'accord préalable de notre service assistance.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les 5 jours où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devez adresser à ASSUREVER tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour justifier le motif de votre interruption.

Dans tous les cas, vous devrez nous fournir :

- les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport ;
- la facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence ;
- l'attestation ou le justificatif de l'Assureur confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif ;
- tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

En outre, si le motif de votre retour anticipé est une Maladie ou un Accident corporel, vous devez communiquer à notre médecin conseil toutes les informations ou documents nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande. Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

INTERRUPTION D'ACTIVITE

Multirisque Premium, Multirisque

OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque vous, ou un membre de votre famille bénéficiaires, êtes malade et que vous ne pouvez effectuer une ou des prestations terrestres temporaires (excursions, visites, etc.) pour un motif médical ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre hospitalisation, nous intervenons dans la limite du montant fixé au Tableau des Montants de Garanties, dans la mesure où elles apparaissent sur votre facture de voyage initiale.

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 et les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties et celles applicables à la garantie d'assistance médicale, sont également exclus :

- Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982,
- Les frais engagés sans l'accord préalable de notre service assistance.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les 5 jours où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous le retourner complété et nous adresser tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre interruption.

GARANTIE DES PRIX

Extension optionnelle Pack transport aux formules Multirisque Premium, Multirisque

OBJET DE LA GARANTIE

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage, et sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du Voyage.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- **Augmentation de la surcharge carburant** : variation du coût du transport aérien, directement lié à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice JET CIF NWE en moyenne hebdomadaire), survenant entre la date de réservation et la date du règlement du solde de votre Voyage, sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ.
- **Augmentation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires**, telles que notamment les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, survenant entre la date de réservation et la date du règlement du solde de votre Voyage, sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ.
- **Variation du cours des devises** survenant entre la date de réservation et la date du règlement du solde de votre Voyage, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

L'augmentation du prix de votre Voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement.

Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de Voyage.

MONTANT DE LA GARANTIE

Nous intervenons dans la limite des montants indiqués **au Tableau des Montants de Garanties**.

LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- L'augmentation du prix de votre Voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;
- L'augmentation du prix de votre Voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre Voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- L'augmentation du prix du voyage dans les 20 jours avant le départ ;
- L'augmentation du prix du voyage pour toute autre raison que la surcharge carburant, la variation du coût des taxes, la variation du cours des devises.

SEUIL D'INTERVENTION

Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de votre Voyage soit supérieur au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre à ASSUREVER dans les 5 jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre Voyage **sauf cas fortuit ou de force majeure**.

Votre déclaration doit être accompagnée :

Pour les dossiers Forfaits :

- le numéro du contrat souscrit,
- le bulletin d'inscription initiale au Voyage,
- la facture notifiant la révision du prix de votre Voyage mentionnant l'augmentation de la surcharge carburant ou des taxes d'aéroport.

Pour les titres de transport :

- le numéro du contrat souscrit,
- les copies d'écran (à réclamer à votre agence) au jour de la réservation et au jour de l'émission,

- la facture que l'agence vous aura établie au titre de la hausse supplémentaire correspondant à la différence entre le jour de la réservation et le jour de l'émission.

DEPART IMPOSSIBLE

Extension optionnelle Pack transport aux formules Multirisque Premium, Multirisque

OBJET DE LA GARANTIE

La garantie « Départ impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de Voyages, Compagnie aérienne...) et/ ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du Voyage.

La présente garantie couvre les frais que vous avez engagés à la suite de perturbation des transports et pour lesquels vous pouvez justifier d'avoir demandé et de n'avoir pu obtenir de remboursement de la part du transporteur ou du tour opérateur sollicités en première instance. Seuls les frais justifiés par des factures pourront faire l'objet d'un remboursement.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de garanties similaires dont vous pouvez bénéficier par ailleurs auprès du transporteur, de l'agence de Voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de cartes de paiement.

DEFINITIONS SPECIFIQUES

Perturbation des transports

Incapacité de votre transporteur ou de votre organisateur de Voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au Voyage.

Evènements couverts

Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade, et activité volcanique.

Frais prépayés

Les frais réglés avant votre départ pour votre Voyage : forfait ou vol sec y compris la location de voiture, le stationnement sur le lieu de départ, le(s) excursion(s), l'hébergement à l'aéroport, l'accès aux salons d'aéroport.

Par forfait on entend : toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée :

- le transport,
- le logement.

PRESTATIONS FOURNIES ET FRAIS PRIS EN CHARGE LORS DE VOTRE TRAJET ALLER

Si vous manquez une correspondance sur un moyen de transport public de voyageurs initialement prévu en raison de perturbation des transports vous obligeant à prendre d'autres dispositions pour atteindre votre destination finale, nous prenons en charge, dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et franchise, les frais de transport et d'hébergement supplémentaires que vous avez engagés et qui n'auront pu être remboursés par ailleurs. Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée.

Si votre trajet international est annulé par le transporteur en raison de Perturbation des transports et si aucune alternative ne vous est proposée :

- si vous décidez d'annuler votre Voyage et que vous n'avez pas pu être remboursé par ailleurs, nous prenons en charge les frais prépayés de votre Voyage non effectué à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie et franchise, les frais d'excursions étant limités à 250 €.
- si vous décidez de modifier les dates de votre Voyage, nous prenons en charge les frais de modification de réservation auprès de l'organisateur de Voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie et franchise.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables à l'exception des exclusions relatives aux catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la présente garantie.

En outre, sont exclus les sinistres découlant directement ou indirectement :

- de tout événement couvert par cette garantie dès lors qu'il est connu ou annoncé publiquement à la date de réservation du Voyage ou de souscription de la présente garantie (si elle est postérieure à la date de réservation du Voyage) ;

- d'un aéronef ou navire retiré du service (temporairement ou non) pour une raison indépendante des événements couverts sur recommandation de l'autorité de l'aviation civile, d'une administration portuaire ou d'un organisme similaire quel que soit son pays d'origine ;
- d'un refus à l'embarquement pour cause de consommation de drogues, d'alcool ou des comportements violents ou indisciplinés de votre part ou de la part d'une personne vous accompagnant ;
- d'un refus à l'embarquement en raison de votre incapacité à fournir un passeport valide, visa ou autres documents requis par le transporteur ou ses représentants.

Ne donnent pas lieu à prise en charge ni à remboursement :

- les taxes de l'aéroport de départ ;
- les billets réglés avec des «miles» acquis à travers un programme de fidélité ;
- les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point ;
- les frais que vous avez engagés pour lesquels vous avez reçu ou allez recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraichissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de Voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement ;
- les frais de transport ou d'hébergement que vous avez engagés dès lors que le transporteur ou le voyageur vous a offert une alternative raisonnable et que vous l'avez refusée ;
- les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant votre Voyage ;
- les frais que vous avez engagés alors que votre opérateur ou les autorités locales n'ont pas jugé qu'il était nécessaire de s'écarter du programme initialement prévu dans votre forfait ;
- les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre à ASSUREVER dans les 5 jours ouvrés où vous en avez eu connaissance et fournir tous les justificatifs qui vous seront demandés, sauf cas fortuit ou de force majeure.

RETOUR IMPOSSIBLE

Extension optionnelle Pack transport aux formules Multirisque Premium, Multirisque

OBJET DE LA GARANTIE

La présente garantie couvre les frais que vous avez engagés à la suite de perturbation des transports et pour lesquels vous pouvez justifier d'avoir demandé et de n'avoir pu obtenir de remboursement de la part du transporteur ou du tour opérateur sollicités en première instance. Seuls les frais justifiés par des factures pourront faire l'objet d'un remboursement.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de garanties similaires dont vous pouvez bénéficier par ailleurs auprès du transporteur, de l'agence de Voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de cartes de paiement.

DEFINITIONS SPECIFIQUES

Perturbation des transports

Incapacité de votre transporteur ou de votre organisateur de Voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport de retour à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au Voyage.

Evènements couverts

Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade, et activité volcanique.

Frais prépayés

Les frais réglés avant le retour de votre Voyage : forfait ou vol sec y compris la location de voiture, le stationnement sur le lieu de départ, le(s) excursion(s), l'hébergement à l'aéroport, l'accès aux salons d'aéroport.

Par forfait on entend : toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée :

- le transport,
- le logement.

PRESTATIONS FOURNIES ET FRAIS PRIS EN CHARGE LORS DE VOTRE TRAJET RETOUR

Lorsque le transport public de voyageurs sur lequel vous avez une réservation est annulé, rerouté ou subit un retard de plus de 12 heures suivant l'heure indiquée sur le billet ou le bulletin d'inscription au Voyage, en raison de perturbation des transports, si vous devez prolonger votre séjour sur place ou prendre de nouvelles dispositions pour rejoindre votre pays de Domicile, nous prenons en charge, dans la limite du montant indiqué au tableau des montants de garantie et de franchise, les frais supplémentaires de transport et d'hébergement qui n'auront pas pu être remboursés par ailleurs. Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée. Par dérogation à l'article « Effet et durée des garanties », lorsque vous êtes obligés de prolonger votre séjour sur place, les garanties d'assistance aux personnes sont prolongées dans la limite de 5 jours maximum.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables à l'exception des exclusions relatives aux catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la présente garantie.

En outre, sont exclus les sinistres découlant directement ou indirectement :

- de tout événement couvert par cette garantie dès lors qu'il est connu ou annoncé publiquement à la date de réservation du Voyage ou de souscription de la présente garantie (si elle est postérieure à la date de réservation du Voyage) ;
- d'un aéronef ou navire retiré du service (temporairement ou non) pour une raison indépendante des événements couverts sur recommandation de l'autorité de l'aviation civile, d'une administration portuaire ou d'un organisme similaire quel que soit son pays d'origine ;
- d'un refus à l'embarquement pour cause de consommation de drogues, d'alcool ou des comportements violents ou indisciplinés de votre part ou de la part d'une personne vous accompagnant ;
- d'un refus à l'embarquement en raison de votre incapacité à fournir un passeport valide, visa ou autres documents requis par le transporteur ou ses représentants.

Ne donnent pas lieu à prise en charge ni à remboursement :

- les taxes de l'aéroport ;
- les billets réglés avec des «miles» acquis à travers un programme de fidélité ;
- les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point ;
- les frais que vous avez engagés pour lesquels vous avez reçu ou allez recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraichissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de Voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement ;
- les frais de transport ou d'hébergement que vous avez engagés dès lors que le transporteur ou le voyageur vous a offert une alternative raisonnable et que vous l'avez refusée ;
- les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant votre Voyage ;
- les frais que vous avez engagés alors que votre opérateur ou les autorités locales n'ont pas jugé qu'il était nécessaire de s'écarter du programme initialement prévu dans votre forfait ;
- les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre à ASSUREVER dans les 5 jours ouvrés où vous en avez eu connaissance et fournir tous les justificatifs qui vous seront demandés, sauf cas fortuit ou de force majeure.

DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE

Aucun rapatriement ou retour anticipé n'est pris en charge s'il n'a pas fait l'objet d'un appel préalable auprès du plateau d'assistance et d'un accord de ce dernier.

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Multirisque Premium, Multirisque, Assistance responsabilité civile

CONDITIONS D'INTERVENTION

Pour toute intervention l'Assuré ou son représentant doit impérativement contacter au préalable l'Assureur. Les coordonnées sont reportées au chapitre "COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?". Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement à notre médecin, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille de l'Assuré. Seuls l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

En aucun cas, nous ne nous substituons aux organismes locaux de secours d'urgence.

Les réservations sont faites par l'Assureur qui est en droit de demander au Bénéficiaire, les titres de transport non utilisés. L'Assureur n'est tenu qu'à la prise en charge des frais complémentaires à ceux que l'Assuré aurait dû normalement exposer pour son retour.

RAPATRIEMENT MÉDICAL

En cas d'Atteinte corporelle grave ou d'atteinte d'une maladie (**y compris en cas d'épidémie ou pandémie si vous avez souscrit la formule "Multirisque Premium"**), nos médecins contactent vos médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées en fonction de votre état, des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si notre Équipe médicale recommande votre rapatriement, nous organisons et prenons en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par notre Équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit un centre de soins adapté de proximité,
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe,
- soit le centre hospitalier le plus proche de votre Domicile.

Si vous êtes hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier de votre Domicile, nous organisons, le moment venu, votre retour après consolidation médicalement constatée et prenons en charge votre transfert à votre Domicile. Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne, l'avion sanitaire.

Le choix final du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité de votre accompagnement et des moyens utilisés relèvent exclusivement de la décision de notre Équipe médicale.

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

IMMOBILISATION SUR PLACE

Si vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre Équipe médicale avant votre rapatriement médical, nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte des membres Bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la durée d'Hospitalisation à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

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

PROLONGATION DE SÉJOUR SUR PLACE

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par nos médecins, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) ainsi que ceux des membres Bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous, ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la prescription médicale à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

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

RETOUR DES BÉNÉFICIAIRES

Dans le cadre d'un rapatriement en cas d'Atteinte corporelle grave ou de décès, nous organisons et prenons en charge le retour au Domicile des membres de votre famille bénéficiaire ou de deux personnes maximum également Bénéficiaires sans lien de parenté vous accompagnant.

RETOUR DES ENFANTS MINEURS BÉNÉFICIAIRES

Suite à une Atteinte corporelle grave ou à un décès d'un bénéficiaire et en l'absence d'un membre majeur de la famille pouvant assurer la surveillance des enfants restés seuls sur place, nous organisons et prenons en charge leur retour au Domicile.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un Proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par du personnel qualifié.

Nous organisons et prenons en charge le titre de transport aller-retour de cet accompagnateur ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour son compte.

Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

VISITE D'UN PROCHE

Si votre état de santé ne permet pas ou ne nécessite pas votre rapatriement et si votre Hospitalisation est supérieure à 3 jours consécutifs (au premier jour d'Hospitalisation, si le pronostic vital est engagé ou si le bénéficiaire est mineur ou s'il est handicapé), nous prenons en charge pour un membre de votre famille ou un de vos Proches un titre de transport aller-retour pour se rendre sur place (un titre de transport pour chaque parent, père et mère, s'il s'agit d'un enfant mineur).

Nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de ce Proche.

Notre prise en charge se fait, dans la limite de la durée d'Hospitalisation, à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre majeur de votre famille.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Immobilisation sur place » et « Prolongation de séjour sur place ».

RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DU VOYAGE APRÈS CONSOLIDATION

À la fin de votre Hospitalisation ou de votre Immobilisation sur place et après consolidation médicalement constatée, nous organisons votre retour au Domicile ou votre poursuite du Voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue lors de la réservation auprès de l'organisateur de votre Voyage, ainsi que celui des membres Bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Si nous organisons la poursuite du Voyage, notre prise en charge est limitée aux frais supplémentaires de transport à concurrence du coût du Voyage de retour à votre Domicile.

ENVOI D'UN MÉDECIN SUR PLACE

Si les circonstances l'exigent, notre Équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser. Nous prenons en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin que nous avons missionné.

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

En cas d'Atteinte corporelle grave, si le bénéficiaire est dans l'incapacité de conduire son véhicule ou suite à un décès si le véhicule reste sur place, nous organisons et prenons en charge la mission d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le véhicule au Domicile par l'itinéraire le plus direct.

Cette garantie n'est acquise que si les conditions suivantes sont remplies :

- le bénéficiaire conduisait le véhicule pour son Voyage en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
- aucune autre personne sur place n'est habilitée à le remplacer ;
- l'immobilisation du véhicule intervient dans un pays de la carte internationale d'assurance automobile ;
- une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent nous être remis.

Cette garantie est acquise si le véhicule :

- a moins de 5 ans ;
- s'il répond aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- s'il remplit les normes du contrôle technique obligatoire.

Dans le cas contraire, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller simple afin qu'une personne préalablement désignée par le bénéficiaire, sa famille ou un de ses ayants droit puisse aller le récupérer.

Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée de bateau ne sont pas pris en charge.

Les frais d'hôtel et de restauration restent à la charge des passagers ramenés éventuellement avec le véhicule.

FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux (**y compris en cas d'épidémie ou pandémie si vous avez souscrit la formule "Multirisque Premium"**) et / ou d'Hospitalisation consécutifs à une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Étranger pendant la période d'adhésion, et restant à votre charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et / ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou d'Hospitalisation engagés, nous vous rembourserons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
- l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.

Frais ouvrant droit à prestation : les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'Hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie, frais de test PCR, si celui-ci est positif.

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- **la garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation ;**
- la garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une Atteinte corporelle grave, survenue et constatée à l'Étranger ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une Autorité médicale et engagés à l'Étranger pendant la période de validité de la souscription ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au bénéficiaire ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le bienfondé de la demande est constaté ;
- en cas d'Hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'Hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation ;
- vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services ;
- dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques ;
- la garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

Notre prise en charge par bénéficiaire et par Voyage se fait à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties sous déduction de la franchise absolue indiquée dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

La prise en charge des frais dentaires est limitée au montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

Vous devez nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'Atteinte corporelle grave ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- une copie des ordonnances délivrées ;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- les bordereaux et /ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;
- en cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge ;
- en outre, vous devez joindre sous pli confidentiel à l'attention de notre Directeur Médical, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que nous pourrions vous demander.

À défaut de nous fournir toutes ces pièces, nous ne pourrions procéder au remboursement.

AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER

En cas d'Hospitalisation, et à votre demande, nous pouvons procéder à l'avance pour votre compte dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties et dans la limite de l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » contre remise d'une « déclaration de frais d'Hospitalisation » vous engageant sur les démarches à suivre.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander ou à vos ayants droit soit une empreinte de sa carte bancaire, soit un chèque de caution.

À compter de la réception des factures de frais médicaux envoyés par nos services, vous vous engagez alors à effectuer ces démarches auprès des organismes de prévoyance sous 15 jours. Sans réponse de votre part dans un délai de 3 mois, nous serons en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour votre compte majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

Conseil aux Voyageurs

Si vous dépendez du régime de la Sécurité Sociale, nous vous conseillons de vous munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou du formulaire E101 disponibles aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un Voyage dans un pays de l'Union Européenne.

INFORMATIONS ET CONSEILS MÉDICAUX

Notre Équipe médicale communique sur votre demande des informations et conseil médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne tout renseignement d'ordre général.

- Sur un ou plusieurs médicaments :
 - génériques,
 - effets secondaires,
 - contre-indications,
 - interactions avec d'autres médicaments.
- Dans les domaines suivants :
 - vaccinations,
 - diététiques,
 - hygiène de vie,
 - alimentation,
 - préparation aux Voyages.

L'intervention du médecin se limite à donner des informations objectives. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, nous vous conseillerions de consulter votre médecin traitant.

ASSISTANCE EPIDEMIES

Multirisque Premium

Les garanties suivantes vous sont acquises uniquement si vous avez souscrit la formule "Multirisque Premium" :

AVANT LE VOYAGE

TELECONSULTATION AVANT 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 épidémique ou pandémique.

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.

PENDANT LE VOYAGE

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 des 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 des Garanties.

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.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUR PLACE SUITE A QUARANTAINE

En cas de traumatisme important suite à votre mise en quarantaine liée à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, pendant le temps de la quarantaine, 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.

APRES LE VOYAGE

AIDE MENAGERE

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 MENAGERES

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 VOTRE RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, et ce à votre demande. 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.

ASSISTANCE EN CAS DE DECES

Multirisque Premium, Multirisque, Assistance responsabilité civile

RAPATRIEMENT EN CAS DE DÉCÈS

Nous organisons et prenons en charge le coût du rapatriement du corps ou des cendres du défunt bénéficiaire du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son Domicile ainsi que les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport sont pris en charge à concurrence du montant indiqué dans le Tableau des Montants de Garanties et de franchises.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du bénéficiaire.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est de notre ressort exclusif.

ACCOMPAGNEMENT DU DÉFUNT

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un Proche du défunt bénéficiaire s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller-retour ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de cette personne.

Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire voyageait seul au moment de son décès.

ASSISTANCE VOYAGE

Multirisque Premium, Multirisque, Assistance responsabilité civile

RETOUR ANTICIPÉ

En cas d'événement imprévu survenant pendant votre Voyage et nécessitant votre retour prématuré à votre Domicile, nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit votre Voyage retour et celui des membres de votre famille Bénéficiaires désignés sur le même bulletin d'inscription au Voyage que vous ou d'une seule personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant et désignée sur les mêmes conditions particulières que vous ;
- soit pour vous seul, votre Voyage pour vous rendre sur place ainsi que votre trajet retour pour rejoindre votre lieu de séjour.

Les événements imprévus garantis sont les suivants :

- **Maladie accident grave engageant le pronostic vital** selon avis du service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE ou décès :
 - de votre conjoint de droit ou de fait, d'un de vos ascendants, descendant, frère ou sœur (ne participant pas au Voyage) ;
 - de votre remplaçant professionnel, nommé lors de la souscription du contrat ;
 - de la personne, nommée lors de la souscription du contrat, chargée de la garde de vos enfants ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit ne participant pas au Voyage.
- **Afin d'assister aux obsèques suite au décès** de votre beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur ne participant pas au Voyage.
- **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence, et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
 - votre résidence principale ou secondaire,
 - votre exploitation agricole,
 - vos locaux professionnels.
- **Convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal** (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre Voyage assuré.
- **Convocation pour la greffe d'un organe** notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.
- **Convocation pour une adoption d'enfant** notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant votre départ par votre médecin traitant, nous en effectuons la recherche dans votre pays de Domicile.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles. Cette garantie est acquise pour les demandes ponctuelles. **En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin. Le coût des médicaments et des frais de douane éventuels restent à votre charge.**

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées dans la limite des montants indiqués au Tableau des garanties et selon les modalités définies à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » du présent contrat.

TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Si vous êtes dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent, sur votre demande, nous nous chargeons de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, tout message que vous souhaitez faire parvenir vers les membres de votre famille, vos Proches ou votre employeur. Nous pouvons également servir d'intermédiaire en sens inverse.

Les messages restent sous votre responsabilité et n'engagent que vous, nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Vous êtes garanti pour la prise en charge des frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

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

En aucun cas, nous ne pouvons, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

PERTE OU VOL DE DOCUMENTS OU D'EFFETS PERSONNELS

Pendant votre Voyage à l'Étranger, en cas de perte ou de vol de vos documents d'identité, de vos moyens de paiement ou titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, nous délivrons les prestations suivantes :

➤ En Voyage

- Nous vous conseillons dans les démarches administratives à accomplir.
- Nous procédons aux oppositions concernant vos moyens de paiement sous réserve d'un fax d'accord de votre part.
- Dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition dans votre pays de Domicile, nous vous les faisons parvenir par les moyens les plus rapides.
- En cas de vol de vos bagages et à votre demande, nous procédons à une avance afin de vous permettre d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.
- En cas de perte ou vol d'un titre de transport, nous vous faisons parvenir un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » du présent contrat.

➤ À votre retour

Nous vous remboursons les frais de réfection de votre passeport à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

➤ Procédure de déclaration

Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre Voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? ».

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse,
- numéro de contrat,
- la date, les causes et les circonstances du sinistre,
- les pièces originales justificatives,
- le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la date du sinistre par les autorités locales compétentes.

ASSISTANCE JURIDIQUE

À l'Étranger, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur que vous pourriez commettre et pour tout acte non qualifié de crime, nous intervenons, à votre demande et par écrit, si une action est engagée contre vous.

Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

AVANCE DE CAUTION PÉNALE

Nous procédons à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter toute incarcération à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place. Vous êtes tenu de nous rembourser cette avance :

- dès restitution de la caution en cas de non-lieu ou d'acquittement ;
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation ;
- dans tous les cas dans un délai de 90 jours à compter de la date de versement.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » du présent contrat.

FRAIS D'AVOCAT

Nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES D'ASSISTANCE AU DOMICILE EN FRANCE APRES RAPATRIEMENT:

Les garanties ci-après s'appliquent uniquement :

- lorsque votre Domicile est situé en France,
- lorsque votre rapatriement médical suite à une Atteinte corporelle grave a été organisé par nos services,
- la demande est formulée dans les 5 jours suivant votre retour au Domicile.

AIDE MÉNAGÈRE

Si vous vous retrouvez seul à votre Domicile en France, nous recherchons et prenons en charge les services d'une aide-ménagère à Domicile pendant la durée de votre immobilisation.

L'aide-ménagère aura en charge l'accomplissement des tâches quotidiennes. Nous prenons en charge à concurrence du nombre d'heures indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises dans les 15 jours suivant la date du retour au Domicile avec un minimum de 2 heures consécutives par jour.

En aucun cas notre prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au Domicile.

Seule l'Équipe médicale de notre service assistance est habilitée à fixer la durée de la présence de l'aide-ménagère après bilan médical.

GARDE MALADE

À la demande du bénéficiaire et sur prescription médicale, nous organisons et prenons en charge une garde malade au Domicile en France à concurrence du nombre d'heures indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises dans les 15 jours suivant la date du retour au Domicile avec un minimum de 4 heures consécutives par jour.

En aucun cas notre prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au Domicile.

Seule l'Équipe médicale de notre service assistance est habilitée à fixer la durée de la présence de l'aide-ménagère après bilan médical.

GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Si personne ne peut assurer la garde de vos enfants de moins de 15 ans résidant à votre Domicile durant votre immobilisation au Domicile, nous organisons et prenons en charge :

- soit l'acheminement à votre Domicile de l'un de vos Proches résidant en France,
- soit l'acheminement de vos enfants au Domicile de l'un de vos Proches résidant en France,
- soit la garde de vos enfants par du personnel qualifié à votre Domicile, à concurrence du nombre d'heures indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises avec un minimum de 2 heures consécutives par jour.

Cette personne, en fonction de l'âge des enfants, assurera également leur accompagnement à l'école. **En aucun cas, cette prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au Domicile.**

Nous prenons en charge le ou les titres de transport aller - retour et, selon le cas, les frais d'accompagnement des enfants chez un Proche parent par le personnel qualifié.

Nous intervenons à votre demande et nous ne pouvons être tenu pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou pendant la garde des enfants confiés.

LIVRAISON DE MÉDICAMENTS AU DOMICILE

Si vous ou l'un de vos Proches êtes dans l'incapacité de vous déplacer, nous organisons et prenons en charge la recherche et l'acheminement à votre Domicile des médicaments indispensables à votre traitement sur présentation d'une prescription médicale.

Le coût des médicaments restent à votre charge.

Cette garantie est limitée à une intervention par événement.

LES EXCLUSIONS AUX DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE

Les exclusions communes à toutes les garanties du présent contrat sont applicables.

En outre, sont exclus ou ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge :

- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre son Voyage,
- les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées pour lesquelles vous êtes en séjour de convalescence,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible,
- les interruptions volontaires de grossesse,
- les Voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif,
- la pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense, de combat,
- les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination,
- les frais de taxi engagés sans l'accord de nos services,
- les frais engagés dans votre pays de Domicile,
- les frais de vaccination,
- les frais de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact,
- les frais de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident,
- les frais de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.

ASSUREVER

TSA 72218 - 18039 BOURGES CEDEX

Tél : 01 73 03 41 01

SA au capital 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941

Société de courtage et de gestion d'assurance

Garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle
Conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances



Les garanties d'assurance et d'assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de Mutuaide Assistance, sous le numéro 10271.

NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ASSUREVER assure vos voyages

ASSUREVER, leader français du courtage dans le domaine du voyage, a toujours privilégié la place du client et l'innovation au cœur de son développement avec une seule ambition : assurer vos voyages en toute liberté.

ASSUREVER conçoit, gère et distribue des solutions spécialisées d'assurance et d'assistance voyage, responsabilité civile professionnelle, garantie financière, flotte autocars et automobiles, santé-prévoyance, dommage aux locaux, ainsi que des prestations d'assistance et d'assurance pour les particuliers, les professionnels et les entreprises.

Avec 55 collaborateurs, ASSUREVER vous accompagne au quotidien.

ASSUREVER

L'EXPERIENCE :

ASSUREVER est depuis plus de 35 ans un courtier grossiste indépendant et gestionnaire, spécialiste de la création et du sur-mesure, de la distribution et de la gestion de contrats d'assurance et d'assistance dans le secteur du tourisme. Ce statut de courtier lui permet de travailler avec les meilleures compagnies d'assurance.

LA PERFORMANCE :

En 2023, ASSUREVER a assuré plus de 1,6 million de personnes dans le monde entier et géré plus de 26 000 cas d'indemnisations.

NOS ENGAGEMENTS :

- Vous guider dans vos choix de garanties
- Vous protéger au plus près de vos besoins
- Vous accompagner avant et pendant votre séjour

10271 – YV2

VOTRE AGENCE DE VOYAGES



TSA 72218
18039 BOURGES CEDEX
Tél : 01 73 03 41 01
www.assurever.com

S.A. au capital de 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941
Société de courtage et de gestion d'assurance immatriculée à l'ORIAS
sous le n°07 028 567 (www.orias.fr)
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 9



ASSUREVER
assure vos voyages