



CONVENTION D'ASSURANCE n° 3474

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30

- par téléphone de France : **01 55 98 57 91**
- par téléphone de l'étranger : **+33 1 55 98 57 91**
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par e-mail : **gestion-assurance@mutuaide.fr**

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

MUTUAIDE ASSISTANCE
8-14, avenue des Frères Lumière
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

- par téléphone de France : **01 55 98 57 90**
- par téléphone de l'étranger : **+33 1 55 98 57 90**
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par e-mail : **medical@mutuaide.fr**

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

- Le nom du contrat auquel vous êtes rattaché : MONAGENCE.COM,
- Le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché : Contrat n° 3474,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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

**Mutuaide
Services**

UNE SOCIÉTÉ
DU GROUPE



Groupama

MON AGENCE.COM

CONVENTION D'ASSURANCE / D'ASSISTANCE MULTIRISQUE n°3474

La présente convention d'assurance constitue les conditions générales du contrat conclu entre MUTUAIDE ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances et MON AGENCE.COM, pour le compte de ses clients. Elle précise le contenu et les limites des prestations qui seront fournies par MUTUAIDE ASSISTANCE aux clients de MON AGENCE.COM.

PRÉAMBULE : RENSEIGNEMENTS UTILES

DÉLAI DE DÉCLARATION ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ASSURANCE

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

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

Pour un meilleur traitement de votre dossier, veuillez indiquer votre numéro de contrat : **3474**

Pour contacter notre service assurance du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 :

- par téléphone de France : **01 55 98 57 91**
- par téléphone de l'étranger : **+33 1 55 98 57 91**
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

DÉLAI DE DÉCLARATION ET OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ASSISTANCE

MUTUAIDE ASSISTANCE
8-14, avenue des Frères Lumière
94 368 BRY-SUR-MARNE Cedex

- Par téléphone depuis la France : **01 55 98 57 90**
- Par téléphone depuis l'étranger : **+33 1 55 98 57 90**
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- Par email : medical@mutuaide.fr

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

- Le nom du contrat auquel vous êtes rattaché : **MON AGENCE.COM**,
- Le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché : **Contrat n° 3474**
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- La ville et l'adresse dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Adhérent / Bénéficiaires

Par « Bénéficiaires » ou « Assurés », on entend les personnes ayant conclu le présent contrat auprès de MUTUAIDE en complément de l'achat d'un voyage MON AGENCE.COM.

Nous

Par « Nous », on entend MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex – SA au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances – sous le contrôle de l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 61 rue Taitbout – 75009 Paris – 383 974 086 RCS Créteil.

Domicile

Par « Domicile » du Bénéficiaire, on entend son lieu de résidence principal et habituel figurant sur la déclaration d’impôt sur le revenu, et situé en Europe Occidentale, dans les DROM POM COM.

Europe Occidentale

Par « Europe Occidentale », on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, San-Marin, Suède et Suisse.

DROM POM COM

On entend par DROM POM COM, les nouvelles appellations des DOM TOM depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003, venant modifier les dénominations des DOM TOM et leurs définitions.

Étranger

On entend par « Étranger », on entend le monde entier, à l’exception du pays d’origine.

Code des Assurances

Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d’assurance.

Documents officiels

Tout document (tels que Carte d’identité, Passeport ou autres) émanant d’une autorité administrative publique de l’Etat (tels que Mairie, Préfecture...).

Franchise

Partie de l’indemnité restant à votre charge.

Membres de la famille

Par « Membres de la famille », on entend le conjoint, partenaire ou concubin vivant sous le même toit, les ascendants ou descendants jusqu’au second degré, les frères et sœurs, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles ou ceux de votre conjoint.

Guerre civile

On entend par guerre civile, l’opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d’État, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandées par les autorités locales.

Guerre étrangère

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

Accident grave

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

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.

Moyen-courrier

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

Long-courrier

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

Résidence habituelle

On entend par votre résidence habituelle, votre lieu de résidence fiscale.

Sinistre

Événement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.

ARTICLE 2 – COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

La présente convention d'assurance, distribuée par MON AGENCE.COM, garantit les Bénéficiaires dans tous les pays mentionnés dans la brochure.

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité 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, les pays subissant des actes de terrorisme ou ayant subi une désintégration du noyau atomique.

ARTICLE 3 – DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie « ANNULATION » prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).

Les garanties « INTERRUPTION DE VOYAGE », « BAGAGES » et « ASSISTANCE » prennent effet à la date du départ et expire le jour du retour.

La validité de la présente convention d'assistance est soumise à celle du contrat conclu entre MUTUAIDE ASSISTANCE et MON AGENCE.COM.

ARTICLE 4 : TITRE DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des dispositions de la présente convention, le Bénéficiaire s'engage à reverser à MUTUAIDE ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient. De même, il s'engage à rembourser à MUTUAIDE ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

ARTICLE 5 : TABLEAU DES GARANTIES D'ASSURANCE / D'ASSISTANCE

CONDITIONS D'APPLICATION

Bénéficiaires	Clients Monagence.com
Résidence des Bénéficiaires	Europe Occidentale, DROM POM COM
Couverture géographique	Monde entier
Durée maximale des garanties	90 jours

5.1. Tableau des garanties d'assurance

LES PRESTATIONS D'ASSURANCE	MONTANTS DE PRISE EN CHARGE	FRANCHISE
ANNULATION MOTIF MÉDICAL / TOUTES CAUSES		
Annulation pour motif médical de l'assuré, son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au second degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.	Selon conditions du barème des frais d'annulation applicable dans la limite de : • 4 000 € par personne • 30 000 € par événement	20% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 100 € par personne
Annulation toutes causes Événement aléatoire, indépendant de la volonté, imprévisible et justifiable	Selon conditions du barème des frais d'annulation applicable dans la limite de : • 4 000 € par personne • 30 000 € par événement	20% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 100 € par personne
DÉPART MANQUÉ		
Si vous ratez votre avion au départ de votre voyage Aller, à cause d'un événement aléatoire, indépendant de la volonté, imprévisible et justifiable	Mise à disposition d'un titre de transport • 4 000 € par personne • 30 000 € par événement	Néant
PERTE DE BAGAGE / RETARD DE BAGAGE		
Bagages : Sur présentation de justificatifs	750 € par personne, 5 000 € par événement	Néant
Objets précieux Sur présentation de justificatifs	50 % de la valeur assurée par personne	Néant
Retard dans l'acheminement des bagages de plus de 24 heures	Effet de 1ère nécessité 150 € par personne	Néant
RETARD AÉRIEN		
Retard vols charters et vols réguliers • Retard de plus de 4 heures • Retard de plus de 6 heures • Retard supérieurs à 8 heures	• 50 € / personne • 75 € / personne • 100 € / personne	Néant
FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR		
Indemnisation du reste du séjour non effectué suite à rapatriement médical d'un assuré au prorata du nombre de jours	• 4 000 € par personne • 10 000 € par événement	Néant

5.2. Tableau des garanties d'assistance

LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	MONTANTS DE PRISE EN CHARGE
ASSISTANCE AUX PERSONNES	
Transport/Rapatriement	Frais réels
Retour d'une personne accompagnante	Billet retour
Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	30 000 € Moyen-courrier / 75 000 € Long-courrier Franchise 30 € / personne
Urgences dentaires	150 €
Accompagnement des enfants	Billet A/R pour une personne accompagnante désignée par l'assuré

Visite d'un proche suite à hospitalisation à l'étranger	Billet A/R + 80 € nuit (max. 10 nuits)
Frais de recherche et de secours	4 000 € par personne / 10 000 € max. par événement
Retour anticipé en cas de maladie grave ou décès d'un membre de la famille	Billet A/R
ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS	
Transport de corps	Frais réels
Frais de cercueil ou d'urne	Frais réels
Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré	Billet retour
Reconnaissance de corps et formalités de décès	Frais d'hébergement : 200 € max.
ASSISTANCE VOYAGE	
Avance de la caution pénale à l'étranger	7 500 €
Avance des honoraires d'avocats à l'étranger	5 000 €
Transmission de message urgent	Frais d'envoi
Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers	Frais réels
Avance de fonds à l'étranger	Avance à hauteur de 1 500 €

ARTICLE 6 : ANNULATION MOTIF MÉDICAL / TOUTES CAUSES

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite d'une franchise conformément au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions particulières de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la prime d'assurance) à concurrence de 4 000 € par personne et 30 000 € par événement, lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

Nous intervenons dans les cas suivant :

- Annulation pour motif médical,
- Annulation toutes causes en raison d'un événement aléatoire, indépendant de la volonté, imprévisible et justifiable.

6.1. Annulation motif médical

Nous intervenons en cas de maladie grave, d'accident grave ou décès à **l'exclusion de la rechute, de l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu entièrement à la souscription du contrat.**

- De vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait,
- De vos ascendants ou descendants, au 2^{ème} degré, et/ou ceux de votre conjoint de droit ou de fait,
- De vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.
- Un autre membre de la famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures.

6.2. Annulation toutes causes

La garantie vous est également acquise, dans tous les autres cas d'annulation, si le départ où l'exercice des activités prévues pendant le séjour, sont empêchés par un événement aléatoire, pouvant être justifiés.

Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou de la part d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de l'adhésion et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

6.3. Dans quel délai vous devez déclarer le sinistre ?

Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT votre agence de voyages**.

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

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

6.4. 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 MUTUAIDE – Service Assurance - TSA 20296 – 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe « Service Médical » pré-imprimée, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

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

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

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de

verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,

- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- 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.

6.5. Ce que nous excluons

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

ARTICLE 7 : DÉPART MANQUÉ

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté pouvant être justifié, intervient sur le trajet entre votre domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisation du voyage et que vous ne puissiez être présent à l'heure et lieu fixés pour prendre votre moyen de transport, nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la prime d'assurance et des taxes d'aéroport) à concurrence de 4 000 € par personne et 30 000 € par événement.

ARTICLE 8 : PERTE DE BAGAGE / RETARD DE BAGAGES

8.1. En cas de perte / vol / destruction

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

- Vol,
- Destruction totale ou partielle,
- Perte, pendant l'acheminement, par une entreprise de transport.

8.1.1. Quelles sont les limites de notre garantie ?

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.).

Le vol des bijoux est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

8.1.2. Ce que nous excluons

Outre les exclusions figurant à l'article 10, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, fer-

roviaire, routières, etc),

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

8.1.3. Pour quel montant intervenons-nous ?

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

8.1.4. Comment est calculée votre indemnité ?

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

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.

8.1.5. Quelles sont vos obligations en cas de sinistre ?

La déclaration de sinistre doit parvenir à **MUTUAIDE- Service Assurance - TSA 20296 - 94368-BRY-SUR-MARNE CEDEX**, 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,
- Les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

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

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

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

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

8.1.6. Que se passe-t-il si vous récupérez tout ou partie des bagages, objets ou effets personnels ?

Vous devez en aviser MUTUAIDE- Service Assurance - TSA 20296 - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

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

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

8.2. En cas de retard d'acheminement

Dans le cas où vos bagages personnelles ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les achats de première nécessité à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

Cependant, vous ne pouvez pas cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garanties « PERTE DE BAGAGE / RETARD DE BAGAGES ».

ARTICLE 9 : RETARD AÉRIEN

La garantie prévoit le remboursement d'une somme forfaitaire dans la limite des montants indiqués ci-après, si le vol aérien garanti subi un retard.

9.1. Dans quels cas intervenons-nous ?

- En cas de retard subi sur le vol Aller :

Retard vols charters et vols réguliers

Retard de plus de 4 heures	50 € / personne
Retard de plus de 6 heures	75 € / personne
Retard supérieurs à 8 heures	100 € / personne

- En cas de retard subi sur le vol Retour :

Retard vols charters et vols réguliers

Retard de plus de 4 heures	50 € / personne
Retard de plus de 6 heures	75 € / personne
Retard supérieurs à 8 heures	100 € / personne

Les indemnités sont cumulables si le retard est subi par le vol Aller et par le vol Retour.

9.2. Quelles sont les conditions d'octroi de la garantie ?

La garantie « RETARD AÉRIEN » est acquise aux conditions suivantes :

- La garantie doit être souscrite le jour de la réservation du séjour ou de l'achat de votre billet d'avion,
- Vous devez avoir effectué le vol garanti.

9.3. Quelles sont les obligations à respecter en cas de retard d'avion ?

Pour que la garantie RETARD AÉRIEN s'applique, vous devez impérativement faire compléter par la compagnie aérienne qui a effectué le vol ou à défaut les autorités de l'aéroport, une attestation de retard.

En outre, vous ferez apposer sur ladite attestation le tampon de la compagnie ou des autorités susvisés.

Si vous ne pouvez accomplir cette formalités pour quelque raison que ce soit, l'heure retenue pour le calcul de l'indemnité sera celle indiquée par l'agence de voyage ou par la compagnie aérienne ayant effectué le vol.

Dès le retour de votre voyage, et au plus tard dans le mois qui suit, vous devrez transmettre à MUTUAIDE- Service Assurance - TSA 20296 - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX, la copie de votre billet d'embarquement, ainsi que l'attestation précitée dûment complétée du document remis par la

compagnie aérienne, en indiquant l'heure initiale d'arrivée prévue et l'heure réelle d'arrivée du vol garanti.

Important : Faute par vous, de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard d'avion et vous ne pourrez donc pas être indemnisé. Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, serez déchu de tout droit à indemnisation.

9.4. Ce que nous excluons :

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- **La faute intentionnelle ou dolosive de votre part,**
- **Les conséquences directes ou indirectes des dysfonctionnements imputables au codage de l'année qui affecteraient les installations aéroportuaires ou les compagnies aériennes,**
- **L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti.**

Il nous appartient de prouver que le retard d'avion résulte de l'un des faits énumérés ci-dessus, sauf pour la guerre étrangère où, en application des dispositions du Code des assurances français, il vous appartient de prouver que le retard d'avion résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

ARTICLE 10 : FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

10.1. Que garantissons-nous ?

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage, est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous devez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

10.2. Ce que nous excluons

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in-vitro et ses conséquences,
- Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours,
- Des épidémies.

10.3. Quelles sont vos obligations en cas de sinistre ?

Vous devez adresser à : MUTUAIDE- Service Assurance - TSA 20296 - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.

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

ARTICLE 11 : ASSISTANCE AUX PERSONNES

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en œuvre, conformément aux dispositions générales et particulières du présent contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique (PCV accepté depuis l'étranger) ou envoi d'un mail.

Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement au médecin de MUTUAIDE ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille du Bénéficiaire. Seul l'intérêt médical du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

En aucun cas, MUTUAIDE ASSISTANCE ne se substitue aux organismes locaux de secours d'urgence.

11.1. Transport/Rapatriement

Si vous êtes malade ou blessé et que votre état de santé nécessite un transfert, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médicale, si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivant :

- Avion sanitaire,
- Avion de ligne régulière, train, wagon lit, bateau, ambulance.

11.2. Retour d'une personne accompagnante

Si vous êtes transportés dans les conditions ci-dessus, nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres d'une personne adhérentes au présent contrat et vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour ne peuvent pas être utilisés du fait de leur rapatriement.

11.3. Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (à l'étranger uniquement)

Avant de partir en déplacement à l'étranger, nous vous conseillons de vous

munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger.

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- Frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- Frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.
- Remboursement des soins dentaires d'urgence à concurrence de 150 € maximum par personne.
- Une franchise absolue de 30 € TTC est applicable par sinistre.

Montant et modalités de prise en charge

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de :

- 30 000 € TTC maximum par personne Bénéficiaire dans le cadre d'un moyen-courrier.
- 75 000 € TTC maximum par personne Bénéficiaire dans le cadre d'un long courrier.

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

Vous (ou vos ayants-droits) vous engagez (s'engagent) à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- Décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- Photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

11.4. Avance sur frais d'hospitalisation (à l'étranger uniquement)

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 150 000 € TTC maximum par personne bénéficiaire.

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- Pour des soins prescrits avec l'accord de nos médecins,
- Tant que vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement, même si vous décidez de rester sur place. Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé, vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

11.5. Accompagnement de vos enfants

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.

11.6. Présence hospitalisation

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne lorsque vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 7 jours (ou 48 heures pour le cas d'un mineur), nous organisons et prenons en charge les frais de transport d'un membre de votre famille ou d'une personne de votre choix pour se rendre à votre chevet.

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel de cette personne à concurrence de 80 € par nuit pour un maximum de 10 nuits.

11.7. Frais de recherche et de secours en mer et en montagne

Nous prenons en charge les frais de secours alors que vous êtes localisés en mer et en montagne (y compris ski hors-piste) jusqu'à concurrence de 4 000 €.

En cas d'assistance sur pistes balisées, nous prenons en charge les frais de secours à concurrence des frais réels.

11.8. Retour anticipé

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et d'une personne vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et les leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Nous intervenons en cas de maladie grave, accident grave entraînant une hospitalisation ou un décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit.

ARTICLE 12 : ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

12.1. Transport de corps

Nous organisons et prenons en charge le transport du corps depuis le lieu de mise en bière, en France métropolitaine ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation.

12.2. Frais de cercueil ou d'urne

Nous prenons en charge les frais annexes nécessaires au transport, dont

le coût du cercueil ou de l'urne, permettant le transport à concurrence des frais réels engagés.

12.3. Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré

En cas de décès, nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne adhérentes au présent contrat et vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour ne peuvent pas être utilisés du fait de leur rapatriement.

12.4. Reconnaissance de corps et formalités décès

Suite au décès de l'assuré sur le lieu de séjour, nous prenons en charge les frais de transport et les frais d'hébergement à concurrence de 200 € maximum d'un membre de la famille bénéficiaire ou d'une personne désignée pour permettre d'effectuer les formalités en question.

ARTICLE 13 : ASSISTANCE VOYAGE

13.1. Avance de la caution pénale (à l'étranger uniquement)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires, nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 7 500 €. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

Cette prestation ne couvre par les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident survenu à l'étranger.

13.2. Prise en charge des honoraires d'avocat (à l'étranger uniquement)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires, nous prenons en charge les frais d'avocats sur place à concurrence de 5 000 €, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident survenu à l'étranger. Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

13.3. Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : 33.1.55.98.57.61

Vous pouvez utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de votre choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel. Seul ce numéro spécial, qui ne permet pas l'usage du PCV, peut enregistrer vos messages, dont le contenu, qui ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité, est soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

13.4. Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers

Vos frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire, volés au cours de votre voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, et à la condition que vous ayez déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ayez fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

13.5. Avance de fonds à l'étranger

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

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

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

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence de 1.500 € TTC, contre un chèque de garantie remis à MUTUAIDE ASSISTANCE.

Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

ARTICLE 14 : EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES, EN CAS DE DECES ET VOYAGE

Sont exclus :

- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance et dont l'aggravation était prévisible,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- les incidents liés à un état de grossesse (sauf complications nettes et imprévisibles) et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),
- les appareillages médicaux et les prothèses (auditives, médicales)
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine,
- les hospitalisations prévues,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- les séjours services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation

française, et les frais s'y rapportant,

- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de séjour,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane,
- la pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, et les frais en découlant.

ARTICLE 15 : EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

ARTICLE 16 : CAS D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ ET CAS DE FORCE MAJEURE

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations en cas de délais et/ou d'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, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

ARTICLE 17 : SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée 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, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

ARTICLE 18 : PRESCRIPTION

Toute action découlant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

ARTICLE 19 : RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.57.90 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Assistance aux personnes
- Assistance en cas de décès

- Assistance voyage

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

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
8/14, AVENUE DES FRÈRES LUMIÈRE
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site internet.

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.57.91 ou en écrivant à gestion-assurance@mutuaide.fr pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation
- Départ manqué
- Perte de bagage / retard de bagage
- Retard aérien
- Frais d'interruption de séjour
- Retour impossible

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

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

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site internet.

ARTICLE 20 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

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

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

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

MUTUAIDE ASSISTANCE s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus

généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

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

ARTICLE 21 : AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

