DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'ASSISTANCE ET D'ASSURANCE

Listes des garanties suivant le contrat d'assurance souscrit :

- Annulation « spécial voyages à thème »
- Garantie des prix
- Départ manqué
- Retard de transport (avion, train et bateau)
- Départ impossible
- Bagages
- Assistance rapatriement
- Frais d'interruption de séjour
- Frais d'interruption d'activité
- Retour impossible
- Responsabilité civile vie privée à l'étranger
- Individuelle accident

Numéro de contrat	Nom du contrat d'assurance
4976	Multirisque Tranquillité
4976	Multirisque Tranquillité avec extension épidémie / pandémie
4977	Multirisque Premium
4977	Multirisque Premium avec extension épidémie / pandémie

Dispositions générales valables pour toutes souscriptions à compter du 1er mai 2023

MERCI DE CONTACTER

POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SEJOUR
(En cas de rapatriement, frais médicaux à l'étranger etc.)

Mutuaide

Plateau d'assistance
7J / 7 – 24 H/ 24

Depuis la France – Tél : 01 55 98 57 72
Depuis l'étranger – Tél : +33 1 55 98 57 72
Mail : voyage@mutuaide.fr

Vous devez contacter Mutuaide Assistance et obtenir leur accord préalable avant d'engager toute dépense médicale

ATTENTION : PAS DE PRISE EN CHARGE SANS APPEL PREALABLE

POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE
(En cas d'annulation, bagages etc.)

MERCI DE DECLARER VOTRE SINISTRE SUR LE SITE INTERNET :

XPLOR ASSUR
Bien plus que vous assister

sinistre.xplorassur.com

SOMMAIRE

Prise d'effet et durée des garanties.....p2
Dispositions Générales.....p2
Tableau des formules.....p3
Contrat d'assurance multirisque premium n°4977 .....p7
Généralités p11
Description des garanties d'assurance.....p13
Description des garanties assistance p27

PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

Garanties	Date d'effet	Expiration des garanties
ANNULATION DE VOYAGES	Le jour de la souscription	Le jour du départ (lieu de convocation à l'aller)
AUTRES GARANTIES D'ASSURANCE ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Le jour du départ au présent contrat. (lieu de convocation à l'aller)	Le jour du retour du voyage (lieu de dispersion du groupe) ATTENTION, dans tous les cas, nos garanties cesseront automatiquement 90 jours après le jour du départ.

DISPOSITIONS GENERALES

QUELQUES CONSEILS

AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

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

SUR PLACE

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

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

TABLEAU DES FORMULES

Garanties	Multirisque Tranquillité	Multirisque Tranquillité avec extension épidémie/ pandémie	Multirisque Premium	Multirisque Premium avec extension épidémie/ pandémie
	N°4976	N°4976	N°4977	N°4977
Annulation	✓	✓	✓	✓
Garantie des prix	✓	✓	✓	✓
Départ manqué	✓	✓	✓	✓
Retard de transport (avion, train, bateau)	✓	✓	✓	✓
Départ impossible	✓	✓	✓	✓
Bagages	✓	✓	✓	✓
Interruption de séjour	✓	✓	✓	✓
Interruption d'activité	✓	✓	✓	✓
Responsabilité civile vie privée	✓	✓	✓	✓
Individuelle accident	✓	✓	✓	✓
Retour impossible	✓	✓	✓	✓
Assistance rapatriement	✓	✓	✓	✓
Extension épidémie/pandémie		✓		✓

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

CONTRAT D'ASSURANCE MULTIRISQUE TRANQUILLITE & MULTIRISQUE TRANQUILLITE AVEC EXTENSION EPIDEMIE/PANDEMIE N°4976

Uniquement si l'Assuré a souscrit le contrat avec l'extension épidemie ou pandémie peut bénéficier des garanties Covid si le motif est garanti.

Garanties	Montant	Franchise
ANNULATION		
Maladie grave, accident grave ou décès	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Sans franchise
Incapacité médicale à la pratique du sport		Sans franchise
Complication grossesse		Sans franchise
Contre-indication de vaccination		Sans franchise
Octroi d'un emploi/stage par Pôle Emploi		Sans franchise

Mutation professionnelle	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Sans franchise
Licenciement économique		Sans franchise
Vol / destruction locaux pro ou privés		Sans franchise
Dommage grave au véhicule à J - 48h		Sans franchise
Convocation devant un tribunal		Sans franchise
Convocation à un examen de rattrapage		Sans franchise
Refus de visa		Sans franchise
Séparation du couple		Sans franchise
Perte ou vol des papiers à J - 48h	8 000 € / personne 40 000 € / événement	25 % du montant des frais d'annulation
Modification des congés par l'employeur		25 % du montant des frais d'annulation
Attentats, émeutes, actes de piraterie		25 % du montant des frais d'annulation
Catastrophes naturelles		25 % du montant des frais d'annulation
Evènements aléatoires		25 % du montant des frais d'annulation
Désistement d'un assuré pour un motif garanti	8 000 € / personne 40 000 € / événement	Franchise applicable selon le motif d'annulation
Frais de modification et / ou report		Franchise applicable selon le motif d'annulation
ANNULATION EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE *Uniquement si l'Assuré a souscrit le contrat avec l'extension épidemie ou pandémie*		
Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou de pandémie	8 000 € / personne 40 000 € / événement	100 € / personne
Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température		100 € / personne
Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19		100 € / personne
GARANTIE DES PRIX		
Surcharge carburant	Moyen-Courrier : 150 € / personne et 750 € / dossier Long Courrier : 300 € / personne et 900 € / dossier	Seuil d'intervention : Moyen-courrier : 25 € / personne Long courrier : 50 € / personne
Augmentation des taxes d'aéroport		
Variation du cours des devises		
DÉPART MANQUÉ		
Pour un motif garanti ou durant le transport payant (pré-acheminement) => remboursement d'un billet pour rejoindre la destination	50 % du forfait 80% du billet AR si vol sec	Sans franchise
RETARD DE TRANSPORT (AVION, TRAIN, BATEAU)		
Indemnisation si retard au départ de plus de 4 heures	Remboursement des jours manqués au prorata temporis du prix terrestre avec un max de 150 € / personne / jour manqué, max 300 € / personne	4 heures
Frais d'acheminement consécutif à un retard	200 € / personne 2 000 € / évènement	4 heures
Si retard à l'arrivée du trajet retour	100 € / personne	Sans franchise
Si retard à l'arrivée sur le trajet retour entraînant une absence non prévue sur le lieu de travail de l'Assuré	Remboursement forfaitaire de 150 € / personne / jour d'absence et max 300 € / personne, clause non cumulable avec les conditions ci-dessus pour une indemnisation à l'arrivée	4 heures

DÉPART IMPOSSIBLE		
Frais de transports (trajet aéroport/ domicile)	50 € / personne et max 150 € / dossier	Sans franchise
Frais consécutif au report du voyage	10% du prix du voyage initial max 230 € / personne et 1 000 € / dossier	Sans franchise
BAGAGES		
Dont le matériel de sport et loisirs	3 000 €	50 € / dossier ou 10 % du montant des dommages avec mini 50 € pour le matériel de sport et professionnel
Dont le matériel professionnel		Sans franchise
Frais de reconstitution des documents d'identité	155 €	Sans franchise
Retard de livraison (biens de 1ère nécessité)	300 € / personne et 3 000 € / évènement	Seuil d'intervention : retard supérieur à 24 heures
Frais d'acheminement suite retard de livraison	200 € / personne et 2 000 € / évènement	Sans franchise
INTERRUPTION DE SÉJOUR OU D'ACTIVITÉS		
Frais d'interruption de séjour	Prorata temportis : 8 000 € / personne ; 40 000 € / évènement	Sans franchise
Frais d'interruption d'activités	Prorata temporis : max 100 € / jour / personne	Sans franchise
RETOUR IMPOSSIBLE		
Frais de prolongation de séjour	10% du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire (min 50 € / nuit et max 5 nuits)	1 nuit
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER		
Dommages corporels, matériels et immatériels	4 500 000 € / sinistre	150 € pour les dommages matériels et immatériels Néant pour le corporel
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs « Invalidité permanente » Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident	750 000 € / sinistre	
Action amiable ou judiciaire en cas de litige :	Dans la limite de 41 006 €	
Dont budget amiable	1047 €	296 € en cas d'action amiable
Dont budget judiciaire	Par litige : - Expertise judiciaire : 3162 € - 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	1195 € en cas d'action judiciaire
Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur	277 €	
INDIVIDUELLE ACCIDENT		
Invalidité permanente *	10 000 € / assuré	Seuil d'intervention : 10%
Décès	10 000 € / assuré	Sans objet
Maximum par évènement	1 500 000 € / évènement	

ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE, BLESSURE		
Transport/rapatriement (y compris en cas d'épidémie ou pandémie)	Frais réels	Sans franchise
Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré	Billet retour	Sans franchise
Présence hospitalisation	Billet AR et frais d'hôtel: 100 € / nuit (max 10 nuits)	Sans franchise
Poursuite du séjour dans le cadre d'un circuit	500 €	Sans franchise
Prolongation de séjour (assuré et un accompagnant)	Frais d'hôtel: 100 € / nuit (max 10 nuits)	Sans franchise
Accompagnement des enfants de moins de 18 ans	Billet AR ou hôtesse	Sans franchise
Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, de la garde d'enfant mineur et/ou majeur handicap resté au domicile, du remplaçant professionnel	Billet retour	Sans franchise
Avance des frais d'hospitalisation et remboursement des frais médicaux à l'étranger, (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie), y compris les frais de caisson hyperbare en structure privée ou publique	Europe et pays méditerranéens : - 80 000 € / personne - Reste du monde : 150 000 € / personne	50 € / personne
Urgence dentaire	250 €	50 € / personne
ASSISTANCE SPÉCIFIQUE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE *Uniquement si l'Assuré a souscrit le contrat avec l'extension épidemie ou pandémie*		
GARANTIES D'ASSISTANCE		
Téléconsultation avant depart	1 appel	Sans franchise
Frais hôteliers suite à une mise en quarantaine	Frais d'hôtel: 150 € / nuit / personne (max 14 nuits)	Sans franchise
Soutien psychologique suite mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	Sans franchise
Retour impossible	Max 1 000 € / personne et Max 50 000 € / groupe + Frais d'hôtel: 150 € / nuit / personne (max 14 nuits)	Sans franchise
Prise en charge d'un forfait téléphonique	Jusqu'à 80 €	Sans franchise
Valise de secours	Max 100 € / personne et Max 350 € / famille	Sans franchise
ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Sans franchise
Livraison de courses ménagères	15 jours max et 1 livraison / semaine	Sans franchise
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / événement	Sans franchise
ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS		
Transport de corps	Frais réels	Sans franchise
Frais de cercueil ou d'urne	2 300 €	Sans franchise
Retour d'un accompagnant assuré	Billet retour	Sans franchise
Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille, de la garde d'enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, du remplaçant professionnel	Billet retour	Sans franchise
Reconnaissance du corps et formalités décès	Billet AR et frais d'hôtel : 100 € / nuit (max 2 nuits)	Sans franchise

ASSISTANCE VOYAGE		
Informations voyage (avant et pendant le séjour)		Sans franchise
Avance de la caution pénale à l'étranger	15 000 €	Sans franchise
Prise en charge honoraires d'avocat à l'étranger	13 000 €	Sans franchise
Retour anticipé en cas de : - sinistre au domicile - attentat - catastrophe naturelle	Billet retour	Sans franchise
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	15 245 €	Sans franchise
Transmission de messages urgents (depuis l'étranger uniquement)		Sans franchise
Envoi de médicaments	Frais d'envoi	Sans franchise
Assistance vol, perte ou destruction des papiers : - Informations sur les démarches - Assistance en cas de vol ou perte de vos titres de transport	Organisation	Sans franchise
Avance de fonds	1 500 €	Sans franchise

*Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de 1.500.000 €, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants de Garanties.
Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 1.500.000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

CONTRAT D'ASSURANCE MULTIRISQUE PREMIUM & MULTIRISQUE PREMIUM AVEC EXTENSION EPIDEMIE / PANDEMIE N°4977

Uniquement si l'Assuré a souscrit le contrat avec l'extension épidemie ou pandémie peut bénéficier des garanties Covid si le motif est garanti.

Garanties	Montant	Franchise
ANNULATION		
Maladie, accident grave ou décès	20 000 € / personne 100 000 € / événement	Sans franchise
Incapacité médicale à la pratique du sport		Sans franchise
Complication grossesse		Sans franchise
Contre-indication de vaccination		Sans franchise
Octroi d'un emploi/stage par Pôle Emploi		Sans franchise
Mutation professionnelle		Sans franchise
Licenciement économique		Sans franchise
Vol / destruction locaux pro ou privés		Sans franchise
Dommage grave au véhicule à J - 48h		Sans franchise
Convocation devant un tribunal		Sans franchise
Convocation à un examen de rattrapage		Sans franchise
Refus de visa		Sans franchise
Séparation du couple		Sans franchise
Perte ou vol des papiers à J - 48h	20 000 € / personne 100 000 € / événement	25 % du montant des frais d'annulation
Modification des congés par l'employeur		25 % du montant des frais d'annulation
Attentats, émeutes, actes de piraterie		25 % du montant des frais d'annulation
Catastrophes naturelles		25 % du montant des frais d'annulation
Evènements aléatoires		25 % du montant des frais d'annulation
Désistement d'un assuré pour un motif garanti	20 000 € / personne 100 000 € / événement	Franchise applicable selon le motif d'annulation
Frais de modification et / ou report		Franchise applicable selon le motif d'annulation

ANNULATION EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE *Uniquement si l'Assuré a souscrit le contrat avec l'extension épidemie ou pandémie*		
Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou de pandémie	20 000 € / personne 100 000 € / évènement	100 € / personne
Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température		100 € / personne
Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19		100 € / personne
GARANTIE DES PRIX		
Surcharge carburant	Moyen-Courrier : 150 € / personne et 750 € / dossier Long Courrier : 300 € / personne et 900 € / dossier	Seuil d'intervention : Moyen-courrier : 25 € / personne Long courrier : 50 € / personne
Augmentation des taxes d'aéroport		
Variation du cours des devises		
DEPART MANQUÉ		
Pour un motif garanti ou durant le transport payant (pré-acheminement) : remboursement d'un billet pour rejoindre la destination	50 % du forfait 80% du billet AR si vol sec	Sans franchise
RETARD DE TRANSPORT (AVION, TRAIN, BATEAU)		
Indemnisation si retard au départ de plus de 4 heures	Remboursement des jours manqués au prorata temporis du prix terrestre avec un max de 150 € / personne / jour manqué, max 300 € / personne	4 heures
Frais d'acheminement consécutif à un retard	200 € / personne 2 000 € / évènement	4 heures
Si retard à l'arrivée du trajet retour	100 € / personne	4 heures
Si retard à l'arrivée sur le trajet retour entraînant une absence non prévue sur le lieu de travail de l'Assuré	Remboursement forfaitaire de 150 € / personne / jour d'absence, max 300 € / personne, clause non cumulable avec les conditions ci-dessus pour une indemnisation à l'arrivée	4 heures
DÉPART IMPOSSIBLE		
Frais de transports (trajet aéroport/ domicile)	50 € / personne et max 150 € / dossier	Sans franchise
Frais consécutif au report du voyage	10% du prix du voyage initial max 230 € / personne et 1 000 € / dossier	Sans franchise
BAGAGES		
dont le matériel de sport et loisirs	3 000 €	50 € / dossier ou 10 % du montant des dommages avec min 50 € pour le matériel de sport et professionnel
dont le matériel professionnel		Sans franchise
Frais de reconstitution des documents d'identité	155 €	Sans franchise
Retard de livraison > 24h => biens de 1ère nécessité	300 € / personne et 3 000 € / évènement	Sans franchise
Frais d'acheminement suite retard de livraison	200 € / personne et 2 000 € / évènement	Sans franchise
INTERRUPTION DE SEJOUR OU D'ACTIVITES		
Frais d'interruption de séjour	Prorata temporis : 20 000 € / personne 100 000 € / personne	Sans franchise
Frais d'interruption d'activités	Prorata temporis : max 100 € / jour / personne	Sans franchise
RETOUR IMPOSSIBLE		
Frais de prolongation de séjour	10 % du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire (min 50 € / nuit et max 5 nuits)	1 nuit

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER		
Dommages corporels, matériels et immatériels	4 500 000 € / sinistre	150 € pour les dommages matériels et immatériels Néant pour le corporel
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs « Invalidité permanente » Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident	750 000 € / sinistre	
Action amiable ou judiciaire en cas de litige :	Dans la limite de 41 006 €	
Dont budget amiable	1047 €	296 € en cas d'action amiable
Dont budget judiciaire	Par litige : - Expertise judiciaire : 3162 € - 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	1195 € en cas d'action judiciaire
Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur	277 €	
INDIVIDUELLE ACCIDENT		
Invalidité permanente *	10 000 € / assuré	Seuil d'intervention : 10%
Décès	10 000 € / assuré	Sans objet
Maximum par évènement	1 500 000 € / évènement	

Garanties	Montant	Franchise
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE, BLESSURE		
Transport/rapatriement (y compris en cas d'épidémie ou pandémie)	Frais réels	Sans franchise
Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré	Billet retour	Sans franchise
Présence hospitalisation	Billet AR et frais d'hôtel: 100 € / nuit (max 10 nuits)	Sans franchise
Poursuite du séjour dans le cadre d'un circuit	500 €	Sans franchise
Prolongation de séjour (assuré et un accompagnant)	Frais d'hôtel: 100 € / nuit (max 10 nuits)	Sans franchise
Accompagnement des enfants de moins de 18 ans	Billet AR ou hôtesse	Sans franchise
Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, de la garde d'enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, du remplaçant professionnel	Billet retour	Sans franchise
Avance des frais d'hospitalisation et remboursement des frais médicaux à l'étranger (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie), y compris les frais de caisson hyperbare en structure privée ou publique	- Europe et pays méditerranéens: 80 000 € / personne - Reste du monde: 150 000 € / personne	50 € / personne
Urgence dentaire	250 €	50 € / personne
ASSISTANCE SPÉCIFIQUE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE *Uniquement si l'Assuré a souscrit le contrat avec l'extension épidemie ou pandémie*		
GARANTIES D'ASSISTANCE		
Téléconsultation avant depart	1 appel	Sans franchise
Frais hôteliers suite à une mise en quarantaine	Frais d'hôtel: 150 € / nuit / personne (max 14 nuits)	Sans franchise
Soutien psychologique suite mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	Sans franchise
Retour impossible	Max 1 000 € / personne et Max 50 000 € / groupe + Frais d'hôtel: 150 € / nuit / personne (max 14 nuits)	Sans franchise

Prise en charge d'un forfait téléphonique	Jusqu'à 80 €	Sans franchise
Valise de secours	Max 100 € / personne et Max 350 € / famille	Sans franchise
ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Sans franchise
Livraison de courses ménagères	15 jours max et 1 livraison / semaine	Sans franchise
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / événement	Sans franchise
ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS		
Transport de corps	Frais réels	Sans franchise
Frais de cercueil ou d'urne	2 300 €	Sans franchise
Retour d'un accompagnant assuré	Billet retour	Sans franchise
Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille, de la garde d'enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, du remplaçant professionnel	Billet retour	Sans franchise
Reconnaissance du corps et formalités décès	Billet AR et frais d'hôtel: 100 € / nuit (max 2 nuits)	Sans franchise
ASSISTANCE VOYAGE		
Informations voyage (avant et pendant le séjour)		Sans franchise
Avance de la caution pénale à l'étranger	15 000 €	Sans franchise
Prise en charge honoraires d'avocat à l'étranger	13 000 €	Sans franchise
Retour anticipé en cas de : - sinistre au domicile - attentat - catastrophe naturelle	Billet retour	Sans franchise
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	15 245 €	Sans franchise
Transmission de messages urgents (depuis l'étranger uniquement)		Sans franchise
Envoi de médicaments	Frais d'envoi	Sans franchise
Assistance vol, perte ou destruction des papiers : - Informations sur les démarches - Assistance en cas de vol ou perte de vos titres de transport	Organisation	Sans franchise
Avance de fonds	1 500 €	Sans franchise

*Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de 1.500.000 €, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants de Garanties.
Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 1.500.000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

GÉNÉRALITES

1. OBJET DU CONTRAT

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

2. DÉFINITIONS

ASSURÉ : Sont considérées comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur et ayant souscrit le présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ».
ASSUREUR : Les garanties d'assurances hors Responsabilité civile et les prestations assistance définies dans le présent contrat sont garanties et mises en œuvre par MUTUAIDE ASSISTANCE, 126 Rue de la Piazza, 93160 Noisy-le-Grand – S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086.

Pour les garanties Responsabilité civile et Individuelle accident à l'Etranger, l'Assureur est GROUPAMA D'OC - 14 rue de Vidailhan - CS 93131 – 31131 BALMA Cedex, Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'Oc – 391 851 557 RCS Toulouse. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest
– CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex.

ACCIDENT : tout événement soudain, imprévu et/ou extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.
ACCIDENT (DE LA PERSONNE) : Un événement soudain et fortuit atteignant l'Assuré, non intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.
ACCIDENT GRAVE : Toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.
ANNULATION : La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie et qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».
ATTENTAT : On entend par Attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet Attentat devra être re- censé par le Ministère des Affaires étrangères et européennes français.
AYANT DROIT : Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré.
BAGAGE : Les sacs de voyages, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez sur vous.
CATASTROPHE NATURELLE : On entend par Catastrophe naturelle un phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
COM : St Pierre et Miquelon, St Martin et St Barthélémy.
COURTIER /INTERMEDIAIRE : On entend par Courtier/ Intermédiaire, XPLORASSUR - 74 – 78 RUE ANATOLE FRANCE 92300 LEVALLOIS PERRET et agissant pour le compte du souscripteur dans les relations avec MUTUAIDE.
DESTINATIONS LOINTAINES : Sont considérées comme «destinations lointaines» les pays suivants : Afrique du Sud, Argentine, Bali, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Costa Rica, Cuba, États-Unis, Guadeloupe, Inde, Kenya, Madagascar, Martinique, Maurice, Mexique, République Dominicaine, Réunion, Tanzanie, Thaïlande, Vietnam et Zanzibar.
DOMICILE : On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.
DROM : la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte.
ÉPIDÉMIE : Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.
ÉTRANGER : Le terme Étranger signifie le monde entier à l'exception de votre Pays de domicile et des pays exclus.
EUROPE : Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.
ÉVENEMENT : Tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.
FRANCE METROPOLITAINE : On entend France, Corse, Principauté de Monaco.
FRANCHISE : Partie de l'indemnité restant à votre charge.
HOSPITALISATION : Toute admission d'un Assuré dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à un Accident ou à une Maladie et comportant au moins une nuit.
IMMOBILISATION : Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile ou sur place. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon l'Assuré concerné, par un arrêt de travail circonstancié.
LONG COURRIER : Tous pays hors des pays listés en Moyen-Courrier.
MALADIE : État pathologique dûment constaté par une autorité médicale compétente.
MALADIE GRAVE : 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.
MEMBRE DE LA FAMILLE : Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.
MOYEN COURRIER : Sont considérés comme des destinations « Moyen-Courrier » les pays suivants : Albanie, Algérie, Andorre, Allemagne, Autriche, Belgique, Belarus, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Cap Vert, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne + Îles, Égypte, Estonie, Finlande, France, Grèce + Îles, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie + Îles, Jordanie, Lettonie, Liban, Libye, Liechtenstein, Luxembourg, Lituanie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, République Slovaque, Roumanie, Royaume Uni, Russie, Sénégal, Slovaquie, Suède, Suisse, Syrie, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican et You- goslavie.

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.
PAYS MÉDITERRANÉENS : Bosnie Herzégovine, Monténégro, Albanie, Turquie, Syrie, Liban, Israël, Palestine, Egypte, Lybie, Tunisie, Algérie, Maroc.
POM : Polynésie Française, 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.
RAPATRIEMENT : Transport de l'Assuré organisé par nos soins à la suite d'une Maladie ou d'une blessure par Accident effectué aux conditions et selon les modalités définies au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ».
SINISTRE : On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties du présent contrat.
SINISTRE AU DOMICILE : Incendie, cambriolage ou dégât des eaux survenu à votre Domicile durant votre voyage, et justifié par les documents prévus dans le cadre de la prestation « RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE ».
SOUSCRIPTEUR : l'organisateur du voyage, ayant son siège social en France qui souscrit le présent contrat pour le compte de ses clients, ci-après dénommés les Assurés.
USURE : Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.
VÉTUSTÉ : Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre.
VOL RÉGULIER : Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans «l'Official Airlines Guide».
VOL «CHARTER» : Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.
VOYAGE : voyage ou séjour d'une durée maximum de 90 jours, organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

3. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre Domicile. Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

4. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème 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),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat.

Vous devez :
- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01.55.98.57.72 (ou le 33.1.55.98.57.72)
- 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.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc.) appuyant toute demande d'assistance.

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou une hospitalisation de jour ou une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
En tout état de cause, notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la règlementation locale et/ou internationale.

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

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre pour la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS », et dans les 5 jours pour tous les autres cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez avertir l'organisateur de votre voyage et ouvrir un dossier sinistre auprès de :

XPLORASSUR
74 – 78 RUE ANATOLE FRANCE
92300 LEVALLOIS PERRET

Site internet de déclaration ou consultation de sinistre : **sinistre.xplorassur.com**

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

5. FAUSSES DÉCLARATIONS

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 au Code des Assurances à l'article L 113-8,**
- **toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113-9.**

6. DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

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

7. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez soit à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre(vos) titre(s) de transport.

DESCRIPTIONS DES GARANTIES ASSURANCE

MODIFICATION / ANNULATION

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

2. DANS QUELS CAS NOUS INTERVENONS

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

MOTIFS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE (AVEC FRANCHISE POUR MOTIF COVID)

MALADIE GRAVE (y compris maladie grave suite à une épidémie ou pandémie), **ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS** y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur :

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

ANNULATION POUR REFUS D'EMBARQUEMENT

Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.
(Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

ABSENCE DE VACCINATION CONTRE LE COVID 19

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

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

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

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

CONTRE-INDICATION DE VACCINATION

L'OCTROI D'UN EMPLOI OU D'UN STAGE SI L'ASSURÉ EST INSCRIT AU CHÔMAGE (PÔLE EMPLOI) débutant avant ou pendant votre voyage.

LA MUTATION PROFESSIONNELLE VOUS OBLIGEANT À DÉMÉNAGER AVANT VOTRE RETOUR DE VOYAGE Sous réserve que votre mutation n'ait pas été connue au jour de la souscription du présent contrat.

LICENCIEMENT ÉCONOMIQUE
- de vous-même,
- de votre conjoint.

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

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

VOL DANS LES LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVÉS L'importance de ce vol doit nécessiter votre présence et se produire dans les 48 heures précédant votre départ.

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

CONVOCATION NON MODIFIABLE DEVANT UN TRIBUNAL La date de convocation doit coïncider avec la période de votre voyage.

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

REFUS DE VISA TOURISTIQUE PAR LES AUTORITÉS DU PAYS Aucune demande ne doit avoir été formulée au préalable et refusée par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'Ambassade sera exigé.

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

MOTIFS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE AVEC FRANCHISE SPECIFIQUE

PERTE OU VOL DE LA CARTE D'IDENTITÉ, DU PASSEPORT dans les 48 heures avant le départ, si ces documents sont indispensables pour votre voyage. Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.

MODIFICATION DES DATES DES CONGÉS PAYÉS DU FAIT DE L'EMPLOYEUR Les congés doivent avoir été accordés par l'employeur avant l'inscription au voyage. Sont exclus de cette garantie les catégories socioprofessionnelles suivantes : chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle. Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.

ATTENTAT, EMEUTE, ACTE DE TERRORISME, ACTE DE PIRATERIE Commis dans la ou les villes de destination ou de séjour (ou dans un rayon de 100 kilomètres) et dans un délai de 30 jours avant la date de votre départ. Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.

CATASTROPHE NATURELLE SURVENANT A L'ETRANGER Dans la ou les villes de destination de séjour lorsque les conditions suivantes sont réunies :
- L'évènement a entrainé des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour
- La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'évènement
- Aucun évènement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédents la réservation de vos prestations de voyage.
- Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.

EVENEMENTS ALEATOIRES Dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés. Une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garantie reste à votre charge.

DESISTEMENT D'UN ASSURE En cas d'annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes (maximum 8 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat. Une Franchise, applicable selon le motif d'annulation et indiquée au tableau des montants de garantie, reste à votre charge.

FRAIS DE MODIFICATION ET/OU DE REPORT De séjour pour un motif garanti en annulation, si ces frais sont inférieurs à des frais d'annulation totale. Une Franchise, applicable selon le motif d'annulation et indiquée au tableau des montants de garantie, reste à votre charge.

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination (à l'exception des motifs couverts au titre du présent contrat).

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :
- **Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,**
- **La grossesse y compris ses complications au-delà de la 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 4 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,**
- **Tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage**
- **Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.**
- **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, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.**

4. MONTANT DE LA GARANTIE

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

5. DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ NOUS DÉCLARER LE SINISTRE

Vous devez aviser immédiatement l'agence de voyage ou l'organisateur et déclarer votre sinistre à Xplorassur dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité En cas d'Annulation et/ou de déclaration tardive, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.

6. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Votre déclaration doit être accompagnée :

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

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

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

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et, si possible, des témoins,
- 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.

GARANTIE DES PRIX

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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 la limite du **montant fixé 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 valorisé sur la base d'une variation du coût du transport aérien, directement liée 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 de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ.
- Augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage (sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ).
- Variations du cours des devises survenant 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). 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.

2. MONTANT DE LA GARANTIE

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

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

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.**

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 partir du seuil d'intervention fixé au Tableau des Montants de Garanties.

4. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à Xplorassur dans les 5 jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre voyage 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.

Votre déclaration doit être accompagnée du bulletin d'inscription initial au voyage, de la facture notifiant la révision du prix de votre voyage mentionnant l'augmentation de la surcharge carburant ou des taxes d'aéroport et de la facture de solde agence

DÉPART MANQUÉ

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Si vous ratez votre avion au départ de votre voyage aller, pour un des évènements mentionnés ci-dessus dans la garantie Annulation, 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.**

2. 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 feriez l'objet,**
- **Tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat.**

3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre, vous devez nous informer de votre vol manqué par les moyens les plus rapides (fax, mail, déclaration contre récépissé) dès la survenance de l'événement empêchant votre départ.

Vous devez déclarer votre sinistre à Xplorassur dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. 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. Il vous appartiendra de nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation notamment :
- le billet d'avion Aller «non-utilisé»,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

RETARD DE TRANSPORT

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

- retard d'avion ou de bateau 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.

2. 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, de bateau 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 moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure,**
- **Ala non-admission àbord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement,**
- **A tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères.**

3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à Xplorassur dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. 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.

Il vous appartiendra de 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.

DÉPART IMPOSSIBLE

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

- La garantie « Départ impossible » couvre l'Assuré, s'il est dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue son vol de départ vers le lieu de séjour par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure.
- Il est rappelé qu'à l'exception des dérogations susvisées, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

2. MONTANT DE LA GARANTIE

- **Frais de transports (Trajet Aéroport /Domicile) :**

Nous remboursons à l'Assuré, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au tableau des garanties les frais de transports de retour de l'aéroport à son domicile après l'annonce officielle de la suppression de son vol. On entend par frais de transport les sommes déboursées par l'ASSURE pour emprunter l'un des transports suivants : Taxi, bus, RER, métro, ou train.

- **Frais consécutif au report du voyage :**

Nous remboursons à l'Assuré, si ce dernier est contraint de reporter son voyage et que son organisme vendeur lui propose cette possibilité, la variation de prix entre le prix du nouveau voyage et celui du voyage initial sans pouvoir excéder les montants prévus au tableau des garanties.

On entend par variation du prix : le différentiel de prix entre le nouveau voyage et le voyage reporté à l'exclusion des frais de visa et de dossier. Cette garantie est accordée à l'Assuré à condition que le nouveau voyage soit identique à celui reporté à savoir :

- nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations, saison identiques pour un Tour Opérateur,
- classe de réservation identique pour une compagnie aérienne ou une croisière.

Dans tous les cas, l'Assuré devra justifier la variation entre ces deux voyages en produisant pour chacun d'eux la facturation comportant le détail des prestations.

- **Frais d'annulation pour le cas particulier d'un voyage organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel, limité dans le temps à la durée du séjour, et précisé au moment de la réservation, qui ne peut être reporté, parmi notamment les cas suivants :**

- Participation à un mariage
- Séjour pour assister à un événement exceptionnel (ex : Match de coupe du monde de football, jeux Olympiques, concert unique, …)

Nous remboursons alors à l'Assuré les frais d'annulation du séjour pour compléter tout ou partie le remboursement du Tour Opérateur. Aucun autre frais ne sera pris en charge. L'Assuré devra justifier de l'événement prévu et de son caractère exceptionnel et non reportable en dehors des dates du séjour.

3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à Xplorassur dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. 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.

BAGAGES

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, **dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties,** vos bagages, objets et effets personnels (y compris votre matériel de sport), hors de votre Domicile ou de votre résidence secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport,
- le vol des documents d'identité.

Dans le cas où vos passeports, carte d'identité (ou de séjour), carte grise ou permis de conduire vous auraient été volés, nous prenons en charge les frais de reconstitution de ces documents sur présentation des justificatifs.
Le matériel de sport (matériels, équipements et vêtements spécifiques exclusivement destinés à la pratique d'un sport) est également garanti.

Les matériels photographiques (hors téléphones portables), cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés ou utilisés par l'Assuré.

2. LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

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, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50 % du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.
En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé 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.

Les bagages acquis en cours de séjour ou de voyage sont garantis avec un maximum de 25 % du capital assuré.

Le matériel de sport de compétition n'est garanti que pour la perte ou destruction pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée.

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **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,**
- **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.),**
- **Le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,**
- **Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de 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 et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ; la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,**
- **Les collections, échantillons de représentants de commerce,**
- **Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit,**
- **Le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,**
- **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, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les clés de toutes sortes, les téléphones portables, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté.**

4. MONTANT DE LA GARANTIE

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les Sinistres survenus pendant la période de garantie. Une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties, sera retenue par Sinistre.

5. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Usure et Vétusté déduites. En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

6. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à Xplorassur dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. 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.

7. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur,
- le ticket d'enregistrement du bagage livré avec retard par la compagnie de transport et le justificatif de la livraison tardive.

En cas de non-présentation de ces documents, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.
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(e) de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tout document 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, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité.

8. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS 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.

9. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels, enregistrés auprès de la compagnie qui vous a transporté, ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire **fixée au Tableau des Montants de Garanties,** afin de participer au remboursement des frais que vous avez engagés lors de l'achat d'effets de première nécessité.

Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie principale « BAGAGES » indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

INTERRUPTION DE SÉJOUR

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au prorata temporis, **à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties,** les frais de séjour, souscrits auprès d'un organisateur de voyage, déjà réglés et non utilisés (transport non compris), à compter du jour suivant l'événement entraînant votre retour anticipé, dans les cas suivants :

- suite à votre Rapatriement médical organisé par nos soins,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre Domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Attentat ou une Catastrophe naturelle survient à destination durant votre séjour dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature, et que de ce fait vous devez interrompre votre séjour.

2. MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés. Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur du voyage.

3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

1/ Contacter MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance de votre sinistre

2/ Dès votre retour, vous devez déclarer votre sinistre à Xplorassur dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, 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 adresser tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre interruption.
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.

INTERRUPTION D'ACTIVITÉS

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au prorata temporis les frais de forfait d'activités sportives ou de loisirs déjà réglés et non utilisés **(transport non compris)** lorsque vous devez interrompre la pratique de ces activités pour l'un des motifs suivants :

- le Rapatriement médical, organisé par MUTUAIDE ASSISTANCE ou par une autre société d'assistance,
- la contre-indication médicale à la pratique de l'activité principale du séjour.

Cas particulier pour l'activité randonnée/ trekking : les prestations terrestres **(hors prestations d'hébergement et de restauration)** constituent un seul et même forfait d'activité.

2. MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est :

- proportionnelle au nombre de jours de forfait d'activités de sports ou de loisirs non utilisés,
- due à compter du jour suivant l'arrêt total des activités garanties,
- calculée sur la base du prix total par personne du forfait d'activités, et ce **à concurrence du plafond figurant au Tableau des Montants de Garanties.**

Seront déduits de l'indemnité : les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme auprès duquel vous avez acheté votre forfait d'activités.

3. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

1/ Contacter MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance de votre sinistre
2/ Dès votre retour, vous devez déclarer votre sinistre à Xplorassur dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. 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 adresser tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre interruption.

RETOUR IMPOSSIBLE

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

- La garantie « Retour impossible » couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation au contrat principal dans le cas où ce dernier exclurait les catastrophes naturelles et/ ou les actes de terrorisme.

- Il est rappelé qu'à l'exception de la dérogation susvisée, toutes les dispositions du Contrat Principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Les garanties sont accordées dans la limite indiquée au tableau des garanties.
De plus, par dérogation au chapitre « Modalités de souscription, prise d'effet et durée des garanties » des Dispositions Communes du présent contrat, nous acceptons dans le cas où vous seriez obligé(e) de rester sur votre lieu de séjour au-delà de la date de retour initialement prévue pour une raison indépendante de votre volonté et ayant les caractéristiques de la force majeure et justifiée, de prolonger automatiquement les garanties prévues au contrat pendant le séjour (hors interruption de séjour).

Cette garantie n'est pas cumulable avec les prestations d'assistance suivantes ; « PROLONGATION DE SEJOUR D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE EN CAS D'HOSPITALISATION ou DECES DE L'ASSURE.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à Xplorassur dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, 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.

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

La garantie « Responsabilité civile vie privée » est limitée aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté à titre privé un voyage ou séjour auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage).
Ces garanties sont accordées dans les conditions et limites ci-après

1. LE CONTRAT

1.1 LES INTERVENANTS AU CONTRAT

- NOUS :

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit le contrat

GROUPAMA D'OC
14 Rue Vidailhan - CS 93131
31 131 BALMA

- ASSURE :

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contractée une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse:
- de billets de transport
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour «tout compris», ...)
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

1.2 LES TERMES D'ASSURANCE:

ACCIDENT
Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.
AUTRUI
Toute personne, physique ou morale, autre que l'assuré ou le souscripteur
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 IMMATERIEL
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 MATERIEL
Toute détérioration ou disparition d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.
ETAT D'IMPREGNATION ALCOOLIQUE
Taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux articles L 234-1 et R 234-1 du Code de 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.
RESPONSABILITE CIVILE DELICTUELLE ET QUASI DELICTUELLE
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 prévue au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même évènement, 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.

1.3 TERRITORIALITE
La garantie Responsabilité civile est étendue au monde entier pour des séjours d'une durée inférieure ou égale à 12 mois, sachant que la durée du séjour correspond 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.

1.4 LIMITES DE GARANTIES
Les limites de vos garanties sont indiquées au tableau des montants de garantie et des franchises.

1.5 EXCLUSIONS GENERALES DE VOTRE CONTRAT
Vous avez décidé de l'étendue de votre protection en choisissant les garanties qui correspondent le mieux à vos besoins.
Toutefois, 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,**
  - **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,
- **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, à 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),
- 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.**

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

2. VOS GARANTIES

2.1 LES DOMMAGES QUE VOUS CAUSEZ AUX AUTRES : RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

Nous entendons par 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 organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :
- de billets de transport
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour «tout compris», ...)
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

Nous garantissons :
Les conséquences financières de la responsabilité civile délictuelle ou quasi-délictuelle que l'assuré peut encourir au cours de sa vie privée, 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.

Nous ne garantissons pas
Outre les exclusions générales de votre contrat définies ci-dessus, 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 soumis à l'obligation d'assurance,** sous réserve des dispositions "responsabilité civile à la suite d'une vente", "conduite à l'insu par un enfant mineur" et "conduite d'un jouet autoporté",
  - 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, dont l'assuré a la propriété, la garde ou la conduite ;**
  - **les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;**
- **Les dommages subis par :**
  - **tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance;**
  - **tout appareil de navigation aérienne,**
  - **tout voilier (y compris les planches à voile et les embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'assuré a la propriété, la garde ou la conduite ;**
  - **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 et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

2.2 LA DEFENSE DE VOS INTERETS

Dispositions communes aux garanties Défense pénale et recours suite à accident

Nous entendons par 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 organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :
- de billets de transport
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour «tout compris», ...)
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

Objet de la garantie
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 Xplorassur.
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 Xplorassur lors de la première demande de mise en jeu de la garantie.

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.**

Exclusions communes
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.**

2.3 LA DEFENSE DE VOS INTERETS/ 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.

3. NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

3.1 LES FORMALITES ET DELAIS A RESPECTER

En cas de sinistre, vous devez en aviser Xplorassur sur le site Internet : sinistre.xplorassur.com

Nous indiquer :
- la nature du sinistre,
- les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
- les causes ou conséquences connues ou présumées,
- la nature et le montant approximatif des dommages,
- 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 tant à vous qu'à vos préposés, 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 formalités et délai de transmission des pièces

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 mon tant 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.

3.2 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.

4. MODALITÉS D'APPLICATION DES MONTANTS DE GARANTIE

4.1 DETERMINATION DES SOMMES ASSUREES

La garantie est accordée soit par sinistre, soit par année d'assurance quel que soit le nombre de sinistres, 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 la Compagnie et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

4.2 DISPOSITIONS RELATIVES AUX GARANTIES FIXEES 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.

4.3 DISPOSITIONS RELATIVES AUX GARANTIES FIXEES PAR ANNEES 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.

4.4 DEFENSE PENALE ET RECOURS SUITE A ACCIDENTS

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…).

5. MENTIONS LEGALES

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).

Protection des données personnelles

Les données personnelles concernant l'entité assurée (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution du contrat, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, à la lutte contre la fraude, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
Elles sont destinées à son conseiller et aux services de l'Assureur de chacune de ses garanties (Assurance, Banque et services) selon finalités et dispositions prévues aux conditions générales ou notice d'information de son contrat. Ces informations sont conservées, au maximum, le temps de la relation contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.
Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à vos informations en vous adressant par courrier à votre Assureur (voir adresse portée au présent document) ou par le biais de notre site internet www.groupama.fr
Conformément à la réglementation, nous vous informons que vous pouvez refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, en vous inscrivant, gratuitement, sur la liste d'opposition nationale au démarchage téléphonique (Bloctel) ; toutefois, cette inscription ne fait pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques dans le cadre de nos relations contractuelles.
En cas de réclamation (désaccord, mécontentement) relative à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou au siège de votre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Si la réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être adressée au service « réclamations » de notre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. Celle-ci sera traitée dans les deux mois au plus. Si tel n'est pas le cas, vous en serez informé. En dernier lieu, vous pouvez recourir à la Médiation de l'assurance dont les coordonnées sont disponibles sur le site groupama.fr ou auprès de votre interlocuteur habituel. Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

INDIVIDUELLE ACCIDENT

Les garanties « individuelle accidents » sont limitées aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ayant contracté à titre privé une prestation de voyage auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage).
Ces garanties sont accordées dans les conditions et limites ci-après

1. LE CONTRAT

1.1 DEFINITION DES TERMES GENENRAUX D'ASSURANCE

- **NOUS**:

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit le contrat
GROUPAMA D'OC
14 Rue Vidailhan - CS 93131
31 131 BALMA

- **ASSURE :**

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contractée une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :
- de billets de transport
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour «tout compris», ...)
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

1.2 AUTRES DEFINITIONS

- **ANNEE D'ASSURANCE :**

Période comprise entre deux échéances annuelles consécutives.
Si la date d'échéance annuelle ne coïncide pas avec la date anniversaire de la date d'effet du contrat, la première année d'assurance est la période comprise entre la date d'effet du contrat et la date d'échéance annuelle suivante.

- **CONJOINT :**

Votre conjoint non séparé de corps ou la personne vivant maritalement avec vous lorsqu'elle est domiciliée chez vous, ou toute personne ayant signé un PACS (Pacte Civil de Solidarité) avec vous.

- **DOMMAGE CORPOREL :**

Toute atteinte corporelle subie par une personne.

- **ECHEANCE ANNUELLE :**

Date à laquelle vous vous êtes engagé à payer votre cotisation pour être garanti l'année à venir.

- **INDEMNITE D'ASSURANCE :**

Somme que nous versons pour compenser le préjudice résultant d'un événement garanti.

- **SINISTRE:**

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties. Constituent un seul et même sinistre, les réclamations ayant pour origine un même événement.

1.3 DEFINITION DES TERMES PROPRES AUX GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

- **ACCIDENT**:

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré provenant d'un événement soudain, imprévu, extérieur à la victime et constituant la cause du dommage.

- **BAREME DU CONCOURS MEDICAL :**

Barème de référence utilisé pour établir le taux d'invalidité fonctionnelle dont l'assuré est atteint, en dehors de toute considération professionnelle. Il est publié par la revue « Le Concours Médical » sous l'intitulé « Barème indicatif d'évaluation des taux d'incapacité en droit commun ».

- **FRANCHISE :**

Nombre de jours pendant lesquels nous n'intervenons pas.

- **HOSPITALISATION :**

Séjour dans un établissement hospitalier – public ou privé– nécessité par un accident.
Indexation POINT AGIRC :
Par dérogation aux Dispositions Générales, les conditions du contrat ne sont pas indexées sur la valeur du point AGIRC.

- **INVALIDITE (INCAPACITE PERMANENTE) :**

Etat physiologique dans lequel l'assuré se trouve lorsqu'après stabilisation de son état de santé et consolidation de ses blessures, sa capacité fonctionnelle, physique ou mentale, est réduite.

- **SEUIL D'INTERVENTION :**

Pourcentage d'invalidité indiqué dans le tableau des montants de garantie et des franchises, à partir duquel sont versées les prestations Invalidité.

- **TARIF DE RESPONSABILITE :**

Tarif fixé pour l'ensemble des prestations en nature versées au titre de l'assurance maladie obligatoire :soit, par une convention, pour ce qui concerne les professionnels de santé conventionnés (tarif de convention), ou à défaut par un acte réglementaire pour les professionnels de santé non conventionnés (tarif d'autorité).ou par acte réglementaire pour toute autre prestation (fournitures médicales, pharmaceutiques ou frais hospitaliers…).
Ce tarif sert de base de remboursement aux caisses d'assurance maladie obligatoire.

1.4 LES EXCLUSIONS GENERALES DE VOTRE CONTRAT

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

- **Des maladies et accidents dont la première constatation médicale est antérieure à la souscription et qui sont expressément mentionnés dans les conditions personnelles, sauf pour la garantie Décès ;**
- **D'une aggravation due à un traitement tardif imputable à une négligence de votre part ou à votre inobservation intentionnelle des prescriptions du médecin ;**
- **Des traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un évènement garanti par le contrat ;**
- **Des traitements ou interventions chirurgicales dans un but de rajeunissement ; de votre faute, si elle est intentionnelle ;**
- **D'un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie égal ou supérieur à celui fixé Par la réglementation française relative à la circulation automobile en vigueur au jour de l'événement ;**
- **De l'usage de drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ; d'une tentative de suicide ou d'une mutilation volontaire ;**
- **De la guerre civile ou étrangère, de votre participation active à des émeutes, actes de terrorisme, insurrections, mouvements populaires, rixes (sauf cas de légitime défense, d'assistance à personne en danger ou d'accomplissement du devoir professionnel) ;**
- **De la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale ;**
- **De votre participation, à titre amateur ou professionnel, à un pari, défi, tentative de record ;**
- **De votre participation en tant que concurrent à des compétitions et à leurs essais nécessitant l'utilisation d'un véhicule à moteur (terrestre, maritime, aérien) ;**
- **De la pratique de tout sport à titre professionnel (sauf les accidents résultant : de la pratique d'un sport de combat ; de la spéléologie, de l'alpinisme (escalades en artificiel et grandes courses)) ;**

Sont également exclues

Toutes les maladies ; les opérations chirurgicales, les congélations, les congestions, les insolations ; les lésions occasionnées par les rayons X, le radium et ses composés et dérivés, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation des instruments ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'assuré est soumis suite à un accident garanti par le présent contrat.

1.5 LIMITES DE GARANTIES

Les limites de nos garanties sont indiquées au tableau des montants de garanties et franchises.

1.6 TERRITORIALITE

La garantie Décès est accordée dans le Monde Entier

La garantie Invalidité est accordée en France Métropolitaine, Départements et Collectivités d'Outre-Mer, Nouvelle Calédonie et Terres Australes, Antarctiques Françaises, Principautés d'Andorre et de Monaco et dans le Monde entier pour les séjours ou voyages n'excédant pas 3 mois consécutifs.

2. LES GARANTIES

Objet de la garantie :

2.1 INVALIDITE :

2.1.1 OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons :

Le versement d'un capital en cas d'invalidité totale ou partielle consécutive à un accident survenu au cours de voyage contracté auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage)

2.1.2 MONTANT DE LA GARANTIE

Le montant du capital est indiqué au Tableau des montants des Garanties. Il est réduit de moitié lorsque l'assuré (victime) est âgé de plus de 70 ans. Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de 1.500.000 €, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants des Garanties.

Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 1.500.000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

2.1.3 CRITERES D'ATTRIBUTION DU CAPITAL

Le médecin, désigné par nous, détermine le taux d'incapacité de l'assuré en faisant référence au barème du Concours Médical. Ce taux est estimé, s'il y a lieu, en tenant compte des incapacités existantes (c'est-à-dire à partir de la capacité restante de l'assuré au moment de l'accident) après consolidation des blessures.

Ce taux ne peut dépasser 100%.

En cas de désaccord, les dispositions du paragraphe 3.2 « L'expertise » du chapitre « Notre intervention en cas de sinistre » des Dispositions Générales sont appliquées.

Les invalidités dont le taux est inférieur au seuil d'intervention ne donnent lieu au versement d'aucune indemnité.

2.1.4 MODALITES D'INDEMNISATION

Adulte : le capital est versé à l'assuré ;

Enfants : le capital est versé aux représentants légaux de l'assuré s'il s'agit d'un enfant de moins de 18 ans.

2.1.5 ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA GARANTIE

La garantie entre en vigueur à la date figurant sur vos Conditions personnelles.

Elle est valable pendant la durée du « voyage » et ou « séjour ».

2.1.6 SEJOURS A L'ETRANGER

La garantie s'exerce dans le monde entier pour des séjours ou voyages n'excédant pas trois mois consécutifs.

Si l'accident à l'origine de l'invalidité survient à l'étranger (hors France Métropolitaine, des départements et Collectivités d'Outre-Mer, Nouvelle Calédonie, Terres Australes, Antarctiques françaises, des principautés d'Andorre et de Monaco), **la prestation est acquise à la condition que la constatation et l'estimation du taux d'invalidité de l'assuré soient effectuées en France.**

2.2 DECES

2.1.1 OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons

Le versement, au(x) bénéficiaire(s), d'un capital en cas de décès de l'assuré consécutif à un accident survenu au cours de voyage contracté auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage)

2.2.2 MONTANT DE LA GARANTIE
Le montant du capital est indiqué au Tableau des montants des Garanties. Il est réduit de moitié lorsque l'assuré (victime) est âgé de plus de 70 ans. Si plusieurs assurés sont victimes d'un même accident, les garanties décès et incapacité permanente sont limitées à la somme de 1.500.000 €, quel que soit le nombre des victimes, étant précisé que la limite par personne et par garantie ne pourra dépasser celle fixée au Tableau des montants des Garanties.
Chacune des indemnités sera éventuellement réduite selon le rapport existant entre la somme de 1.500.000 € et le total des indemnités qui seraient dues aux victimes sans cette limite.

2.2.3 MODALITES D'INDEMNISATION
A défaut d'indication de votre part mentionnée dans vos Conditions personnelles, la prestation est versée selon l'ordre préférentiel suivant : au conjoint survivant non séparé de corps, ni divorcé, ou la personne vivant maritalement avec vous lorsqu'elle est domiciliée chez vous, ou toute personne ayant signé un
PACS (Pacte Civil de Solidarité) avec vous, à défaut, aux enfants nés et à naître, vivants ou représentés dans les conditions définies par les articles 751 et 752 du Code civil. à défaut, aux héritiers.

2.2.4 CUMUL DES INDEMNITES
En cas de décès de l'assuré consécutif à un accident ayant entraîné le paiement d'une prestation Capital Invalidité et si le décès survient dans un délai d'un an à compter du jour de l'accident, nous verserons la différence éventuelle entre le montant de l'indemnité due en cas de décès et le montant de l'indemnité déjà réglée.
Au cas où l'indemnité en cas de décès s'avérerait inférieure à celle déjà versée pour incapacité permanente, nous nous engageons à ne pas réclamer la différence aux bénéficiaires.

2.2.5 ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA GARANTIE
La garantie entre en vigueur à la date figurant sur vos Conditions personnelles.
Elle est valable pendant la durée du « voyage » et ou « séjour ».

2.2.6 SEJOURS A L'ETRANGER
La garantie s'exerce dans le monde entier.

3. NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

3.1 LES FORMALITES ET LES DELAIS A RESPECTER
Vous devez déclarer l'accident dès que vous en avez connaissance auprès d'Xplorassur.

Vous devez nous transmettre
En cas d'invalidité :
Un certificat précisant la cause de l'invalidité, la date présumée consolidation des blessures ou de stabilisation de l'état de santé.
La détermination du taux d'invalidité est subordonnée à l'examen effectué auprès d'un médecin désigné par nous.

En cas de décès :
Le(s) bénéficiaire(s) du capital doit (doivent) joindre dès que possible, à la demande de règlement :
L'acte de décès de l'assuré
Une copie lisible du livret de famille pour chaque bénéficiaire
Les justificatifs de circonstances du décès

Non-respect du délai de déclaration
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 formalités
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

3.2 L'EXPERTISE
Sous réserve de nos droits respectifs à poursuivre en justice, le montant des dommages est fixé à l'amiable.
Vous avez la possibilité de vous faire assister, à vos frais, par un expert ; si votre expert et le nôtre ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième expert et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.
Faute par l'une des parties de nommer un expert ou, pour les deux experts, de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit.
Chacun de nous paye les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu la moitié de ceux du troisième.
Quelle que soit la garantie mise en jeu, sauf opposition justifiée par un cas de force majeure, l'assuré ne peut refuser d'être examiné par un médecin désigné par nous. Il doit également nous communiquer tous les renseignements que nous jugeons utiles de connaître en vue du règlement.
Les renseignements d'ordre médical, devant rester confidentiels, doivent être adressés directement à notre Médecin-Conseil qui, seul, en prend connaissance et nous transmet les instructions nécessaires.

3.3 L'INDEMNISATION
Délai de règlement de l'indemnité
Dès que nous nous sommes mis d'accord sur le montant de l'indemnisation, celle-ci intervient dans les quinze jours. Le délai de quinze jours commence à courir en cas de :

Invalidité : à compter du constat de la consolidation des blessures ou de la stabilisation de l'état de santé.
Si à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de déclaration du sinistre, aucune consolidation n'est intervenue ; nous pouvons verser un acompte en tout état de cause acquis à l'assuré, après examen par un médecin désigné par nous ;

Décès : à compter de la date de remise du bulletin de décès par les ayants-droit ;

4. MENTIONS LEGALES
Le souscripteur certifie que les réponses ayant permis d'établir le contrat sont exactes.
L'attention du souscripteur 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).
Protection des données personnelles
Les données personnelles concernant l'entité assurée (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution du contrat, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, à la lutte contre la fraude, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

Elles sont destinées à son conseiller et aux services de l'Assureur de chacune de ses garanties (Assurance, Banque et services) selon finalités et dispositions prévues aux conditions générales ou notice d'information de son contrat. Ces informations sont conservées, au maximum, le temps de la relation contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.
Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à vos informations en vous adressant par courrier à votre Assureur (voir adresse portée au présent document) ou par le biais de notre site internet www.groupama.fr
Conformément à la réglementation, nous vous informons que vous pouvez refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, en vous inscrivant, gratuitement, sur la liste d'opposition nationale au démarchage téléphonique (Bloctel) ; toutefois, cette inscription ne fait pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques dans le cadre de nos relations contractuelles.
En cas de réclamation (désaccord, mécontentement) relative à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou au siège de votre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Si la réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être adressée au service « réclamations » de notre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. Celle-ci sera traitée dans les deux mois au plus. Si tel n'est pas le cas, vous en serez informé. En dernier lieu, vous pouvez recourir à la Médiation de l'assurance dont les coordonnées sont disponibles sur le site groupama.fr ou auprès de votre interlocuteur habituel. Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

DESCRIPTION DES GARANTIES ASSISTANCE

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

1.1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE AU COURS DU VOYAGE

1.1.1 TRANSPORT/RAPATRIEMENT

Si au cours de votre voyage, vous êtes malade (y compris en cas de maladie liée à une épidémie, pandémie) ou blessé(e), nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a reçu à la suite de la Maladie ou de l'Accident. Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel, nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile,
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile, par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par train (place assise en 1re classe, couchette 1re classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile. Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

IMPORTANT
Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.
Par ailleurs, dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

1.1.2 RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des Membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.
Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1re classe ou par avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elles puissent se rendre de leur lieu de voyage à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRÉSENCE HOSPITALISATION ».

1.1.3 PRÉSENCE HOSPITALISATION

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) 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 2 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre Pays de domicile, par train 1re classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.
Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de la personne (chambre et petit-déjeuner), **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS ».

1.1.4 POURSUITE DU VOYAGE

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre voyage mais votre état de santé ne nécessite pas votre rapatriement médical, selon avis de nos médecins conformément aux termes du paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT », nous prenons en charge les éventuels frais supplémentaires du transport que vous engagez pour poursuivre le voyage interrompu, dans la limite du prix du voyage de retour à votre Domicile, au jour et au lieu de l'incident et dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

1.1.5 PROLONGATION DE SÉJOUR

Suite à une Maladie ou à un Accident survenu lors de votre voyage, vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour sur place au-delà de la date initiale de retour, dans les cas suivants :

- **En cas d'Hospitalisation :**

Si vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties,** afin qu'ils restent auprès de vous.
Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par les accompagnants assurés.

- **En cas d'Immobilisation :**

Si vous êtes immobilisé(e) et que nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que cette Immobilisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) de vous-même et/ou des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par vous-même ou par les accompagnants assurés.
Dans les 2 cas, notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que vous êtes en mesure de reprendre le cours de votre voyage interrompu ou de rentrer à votre Domicile.

1.1.6 ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS
Lorsque, malade ou blessé(e) vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants assurés de moins de 18 ans voyageant avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour par train 1re classe ou avion classe économique depuis votre Pays de domicile, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener vos enfants dans votre Pays de domicile ou au domicile d'un Membre de votre famille choisi par vous par train 1ere classe ou avion classe économique. **Les billets de vos enfants restent à votre charge.**

1.1.7 RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATIOND'UN MEMBRE DE LA FAMILLE,DU REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LAPERSONNE ENCHARGE DE LA GARDE D'UN ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE
Pendant votre voyage, vous apprenez l'Hospitalisation grave et imprévue survenue dans votre Pays de domicile durant votre voyage :
- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que vous :
> vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre Pays de domicile,
> repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
> rejoigniez vos enfants laissés sans garde à votre Domicile.

Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1re classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare / aéroport au Domicile.
À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

La désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au Domicile ou de votre remplaçant professionnel doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre voyage pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

1.1.8 FRAIS MÉDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)
Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme « France » signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DOM. Les Assurés domiciliés dans un DOM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Étranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et inversement.

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

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

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile.
Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

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

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

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :
- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties),
- frais de test PCR, si celui-ci est positif.

1.1.9 EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)
Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation que vous devez engager hors de votre pays de domicile, aux conditions cumulatives suivantes :
- les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de domicile.
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :

- à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
- à effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à notre charge, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation «frais médicaux», les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez nous fournir l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.
Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droits une lettre d'engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues.
A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux» et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par MUTUAIDE ASSISTANCE, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous.

1.1.10 GARANTIES ASSISTANCE SPECIFIQUES EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE

TELE CONSULTATION 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.

Nous sommes également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie. Si besoin, nous vous mettrons en relation avec un de nos médecins.

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.

FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE
Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine à destination, 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 Montants de Garanties.**

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINE
En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie d'épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, pendant le temps de la quarantaine, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de 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.

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.

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL
Dans le cas d'une mise en quarantaine lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, nous prenons en charge vos frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

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 des Montants de Garanties.

- **Assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou pandémie**

Lorsque au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie liée à une épidémie ou pandémie entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour au domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h à 19 h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19 h.

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 Montants de 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 Montants de Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE RETOUR AU DOMICILE
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 Montants de 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.

1.2 ASSISTANCE EN CAS DE DECES

1.2.1. TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ

L'Assuré décède durant son voyage, nous organisons et prenons en charge le transport du défunt assuré jusqu'au lieu des obsèques dans son Pays de domicile.
Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion
des autres frais.
De plus, nous participons aux frais de cercueil ou aux frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, et sur présentation de la facture originale. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

1.2.2. RETOUR DES ACCOMPAGNANTS ASSURÉS EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1re classe ou avion classe économique, d'une personne assurée qui voyageait avec le défunt afin qu'elle puisse assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son retour dans le Pays de domicile ne peuvent être utilisés.
Nous prenons également en charge, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

1.2.3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DU REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE D'UN ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès survenu dans votre Pays de domicile durant votre voyage :
- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que vous :
- puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre Pays de domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos enfants laissés sans garde à votre Domicile.

Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1re classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare / aéroport au Domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.
Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.
La désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre voyage pour que cette prestation puisse être mise en oeuvre.

1.2.4. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITÉS DÉCÈS

Si l'Assuré décède au cours de son voyage alors qu'il se trouvait seul, et si la présence d'un Membre de sa famille ou d'un proche est necessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1re classe ou avion classe économique de cette personne depuis le Pays de domicile de l'Assuré jusqu'au lieu du décès ainsi que ses frais d'hébergement, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

1.3 ASSISTANCE VOYAGES

AVANT LE VOYAGE

1.3.1. INFORMATIONS VOYAGE (TOUS LES JOURS DE 8 H 00 À 19 H 30, HEURES FRANÇAISES, SAUF DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS)

À votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :
- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.),
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.).

PENDANT LE VOYAGE

1.3.2. AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE ET PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT À L'ÉTRANGER

Vous êtes en voyage à l'Étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause : nous faisons l'avance de la caution pénale **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que cette caution vous aura été restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.
De plus, nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené, de ce fait, à engager sur place à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, 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 de domicile, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.

1.3.3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

Vous apprenez, à la suite de ce Sinistre au Domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives.
Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1re classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.
À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

1.3.4. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'ATTENTAT

Pendant votre voyage, survient un Attentat dans un rayon maximal de 100 km autour du lieu où vous séjournez. Si vous souhaitez écourter votre voyage, nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1re classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant l'Attentat.

1.3.5. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE CATASTROPHE NATURELLE

Pendant votre voyage, survient une Catastrophe naturelle à l'endroit où vous vous trouvez.
Vous n'êtes pas blessé(e), mais vous souhaitez écourter votre voyage. Nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1re classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.
La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximum de 72 heures suivant la survenance de la Catastrophe naturelle.

1.3.6. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors-piste) jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.
Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés. En aucun cas, nous ne serons tenus à l'organisation des recherches et des secours.

1.3.7. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (DEPUIS L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

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 que vous nous aurez préalablement communiqué par téléphone..

NOTA :
Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

1.3.8. ENVOI DE MÉDICAMENTS

Vous êtes en voyage à l'Étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour votre santé sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira.
S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons, à partir de France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les retards, pertes, vols des médicaments pendant leur transport et pour les conséquences en résultant. Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

1.4 ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE VOS DOCUMENTS D'IDENTITÉ OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

1.4.1. INFORMATIONS SUR LES DÉMARCHES (PRESTATION DÉLIVRÉE UNIQUEMENT EN LANGUE FRANÇAISE)

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés français, sur simple appel vers notre Service « Informations », nous vous informons quant aux démarches à accomplir dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.).
Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique.
Selon les cas, nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

1.4.2. AVANCE DE FONDS

En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s), etc.), pendant votre voyage, nous vous faisons parvenir, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties afin que vous puissiez faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales.

1.4.3. ASSISTANCE EN CAS DE VOL OU PERTE DE VOS TITRES DE TRANSPORT

En cas de vol ou de perte de vos titres de transport pendant votre séjour, nous pouvons, à votre demande, et selon vos instructions, vous aider pour vos réservations d'avion(s) et d'hôtel(s). **Les frais engagés à votre demande restent à votre charge.**

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.
Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus ou ne peuvent donner lieu à prise en charge :

- **Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique (sauf stipulation contraire dans la garantie), de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,**
- **Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,**
- **Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,**
- **Les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie du contrat ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée du voyage prévu à l'étranger,**
- **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, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,**
- **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en dé coulant,**
- **L'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe« TRANSPORT / RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre voyage,**

- **Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **Les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36e semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris) et frais y afférant,**
- **Les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),**
- **Les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **Les frais médicaux engagés dans votre pays de domicile,**
- **Les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **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, et leurs conséquences,**
- **Les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,**
- **Les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **Les 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 bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,**
- **L'organisation des recherches et des secours de personne en mer, en montagne ou dans le désert (seuls les frais y afférant, facturés par une société dûment agréée, seront pris en charge),**
- **Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais l'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,**
- **Les frais d'annulation de voyage,**
- **Les frais de restaurant,**
- **Les frais de douane.**

CADRE DU CONTRAT

1. PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

La garantie s'exerce pendant la durée des prestations organisées par le voyagiste, telles qu'elles sont décrites sur votre bulletin d'inscription au voyage ainsi que pendant le trajet aller/retour à votre domicile sous réserve que ce trajet n'excède pas 48 h.
Toutefois, si la durée totale du voyage est supérieure à 90 jours ou si aucune date n'est prévue pour votre retour ou la fin de votre séjour, la garantie cessera de plein droit 90 jours après la date de départ ou de début de séjour mentionnée sur le bulletin d'inscription.

2. CUMUL DES GARANTIES

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

3. SUBROGATION

Après vous avoir fourni réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121.12 du Code des Assurances.
Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées.
Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

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

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

5. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).
De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical dé- favorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

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

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

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

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

- Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties.
- Chacune des parties désigne un expert, si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un 3e expert les 3 experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix du 3ème expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du Souscripteur.

Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.
Chaque partie paye les frais et honoraires de son expert, et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

8. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

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

9. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R - 4, place de Budapest - CS 92 459 - 75 436 Paris Cedex 9.

10. COLLECTE DE DONNEES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son Contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et de ses garanties, à ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.
Des informations le concernant peuvent également être transmises au souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.
- Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat ou de la cessation de la relation.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.
- Les données à caractère personnel le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.
Il peut exercer ses droits 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, 93160 Noisy-le-Grand.
Après en avoir fait la demande auprès de MUTUAIDE et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de porter plainte auprès de CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

11. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

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 01.55.98.57.72 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Assistance rapatriement
- 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
126 Rue de la Piazza, 93160 Noisy-le-Grand

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus. Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à XPLORASSUR en écrivant à l'adresse suivante : 74 – 78 RUE ANATOLE FRANCE 92300 LEVALLOIS PERRET ou en écrivant à reclamation@xplorassur.com pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

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

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

MUTUAIDE
Service Assurance
TSA 20001 – 93196 Noisy le grand cedex

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus. Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

3. En cas de difficulté sur la mise en œuvre des garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger et Individuelle Accident, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

GROUPAMA D'OC
14 rue de Vidailhan
CS 93131 – 31131 BALMA Cedex

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir la Médiation de l'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

La Médiation de l'Assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels

12. DROIT DE RENONCIATION

Annexe à l'article A. 112-1

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

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

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

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

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

Informations complémentaires :
Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à XPLORASSUR – 74 – 78 RUE ANATOLE FRANCE 92300 LEVALLOIS PERRET:

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

Conséquences de la renonciation :
L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.
En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.
Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

LISTE DES PAYS

ZONE 1 : FRANCE
France métropolitaine (FR) Principauté de Monaco (MC)

ZONE 2 : EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS
(à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, Partie asiatique de la Russie)

ZONE 3 : MONDE ENTIER
Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application du paragraphe « QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ? ».
Albanie (AL) Allemagne (DE) Andorre (AD) Angleterre (voir Royaume-Uni) Autriche (AT) Baléares (XA) Belgique (BE) Biélorussie (BY) Bosnie Herzégovine (BA) Bulgarie (BG) Chypre (CY) Croatie (HR) Danemark (DK) Écosse (voir Royaume-Uni) Espagne continentale (ES) Estonie (EE) Finlande (FI) France métropolitaine (FR) Géorgie (GE) Gibraltar (GI) Grèce (GR) Hongrie (HU) Irlande (IE) Italie (IT) Jordanie (JO) Lettonie (LV) Liechtenstein (LI) Lituanie (LT) Luxembourg (LU) Macédoine (MK) Madère (XC) Malte (MT) Maroc (MA) Moldavie (MD) Monaco (MC) Monténégro (ME) Norvège (NO) Pays-Bas (NL) Pologne (PL) Portugal continental (PT) Roumanie (RO) Royaume-Uni (GB) Russie, Fédération de (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris) (RU) Saint-Marin (SM) Serbie (RS) Slovaquie (SK) Slovénie (SI) Suède (SE) Suisse (CH) Tchèque, République (CZ) Territoires Palestiniens (PS) Tunisie (TN) Turquie (TR) Ukraine (UA) Vatican, État de la cité du (Saint-Siège) (VA)

MUTUAIDE ASSISTANCE
126 rue de la Piazza
CS 20010
93196 Noisy le Grand Cedex

XPLORASSUR
74 – 78 rue Anatole France
92300 LEVALLOIS PERRET