

Mutuaide  
Assistance

UNE SOCIÉTÉ  
DU GROUPE



Groupama



**CONTRAT N° 3369  
ANNULATION DE SEJOUR**

**Dispositions Générales d'Assurance  
Contrat n° 3369**

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



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

## MERCI DE CONTACTER :

### POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE (Annulation, Garantie des prix, Bagage, Interruption de séjour, etc.)



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

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

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

Mail : [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)

Numéro de contrat à rappeler :  
Contrat n° 3369

## 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)

## DISPOSITIONS GENERALES

### QUELQUES CONSEILS

#### AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

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

#### SUR PLACE

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

#### ATTENTION

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

# TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

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

## GENERALITES

### 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance 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 ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, dans la principauté de Monaco ou en COM, DROM, POM et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe occidentale ou dans les COM, DROM, POM.

• **ASSUREUR / ASSISTEUR** : Les garanties d'assurances et les prestations assistance définies dans le présent contrat sont garanties et mises en œuvre par MUTUAIDE ASSISTANCE et TOKIO MARINE.

• **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 ».

• **ATTENTATS** : On entend par Attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet Attentat devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères et européennes français.

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

• **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 Barthélemy.

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

• **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** : Le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale, dans les COM, DROM, POM ou en Suisse. On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

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

#### • ÉTRANGER

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

• **EUROPE OCCIDENTALE** : on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

• **ÉVÈNEMENT**

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

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

• **FRANCHISE** : partie de l'indemnité restant à votre charge.

• **HOSPITALISATION** : Toute admission d'un Assuré dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à un Accident ou à une Maladie et comportant au moins une nuit.

• **IMMOBILISATION** : Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile ou sur place. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon l'Assuré concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

• **LONG COURRIER** : Tous pays hors des pays listés en Moyen-Courrier.

• **MALADIE** : État pathologique dûment constaté par une autorité médicale compétente.

• **MALADIE GRAVE** : État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

• **MEMBRE DE LA FAMILLE** : Par Membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou le concubin notoire vivant sous le même toit, l'(les) enfant(s) légitime(s), naturel(s) ou adopté(s) de l'Assuré, le père et la mère, les frères et sœurs, les grands-parents, les beaux-parents (à savoir les parents du conjoint de l'Assuré), les petits-enfants, le tuteur légal, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles, les oncles et tantes, les neveux et nièces.

• **MOYEN COURRIER** : Sont considérés comme des destinations « Moyen-Courrier » les pays suivants : Albanie, Algérie, Andorre, Allemagne, Autriche, Belgique, Belarus, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Cap Vert, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne + Îles, Égypte, Estonie, Finlande, France, Grèce + Îles, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie + Îles, Jordanie, Lettonie, Liban, Libye, Liechtenstein, Luxembourg, Lituanie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, République Slovaque, Roumanie, Royaume Uni, Russie, Sénégal, Slovaquie, Suède, Suisse, Syrie, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican et Yougoslavie.

• **PAYS D'ORIGINE** : est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

• **POM** : Polynésie Française, Nouvelle Calédonie.

• **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.

**EXCLUSIONS** : de manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

### 4. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

#### • VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE ANNULATION :

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 :

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

#### Attention :

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

#### • FAUSSES DÉCLARATIONS

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

• toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit

d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu au Code des Assurances à l'article L 113-8,

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

#### • DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance 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 inexacts 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.

#### 5. 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), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

#### 2. DANS QUELS CAS NOUS INTERVENONS

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

#### MOTIFS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE SANS FRANCHISE

##### • MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS

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

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure sur le même dossier,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur le même dossier,
- de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
- de votre remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat,
- de la personne chargée, pendant votre voyage :

- de la garde de vos enfants mineurs sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,

- de la garde d'une personne handicapée sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès la souscription du contrat.

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

##### • COMPLICATIONS DUES À L'ÉTAT DE GROSSESSE

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

##### • CONTRE-INDICATION DE VACCINATION

##### • L'OCTROI D'UN EMPLOI OU D'UN STAGE SI L'ASSURÉ EST INSCRIT AU CHÔMAGE

(PÔLE EMPLOI) débutant avant ou pendant votre voyage.

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

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

##### • LICENCIEMENT ÉCONOMIQUE

- de vous-même,
- de votre conjoint.

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

##### • DESTRUCTION DES LOCAUX PROFESSIONNELS ET/OU PRIVÉS

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

##### • VOL DANS LES LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVÉS

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

##### • DOMMAGES GRAVES À VOTRE VÉHICULE

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

##### • CONVOCATION NON MODIFIABLE DEVANT UN TRIBUNAL

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

##### • CONVOCATION À UN EXAMEN DE RATTRAPAGE

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

##### • REFUS DE VISA TOURISTIQUE PAR LES AUTORITÉS DU PAYS

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

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

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

## **MOTIFS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE AVEC FRANCHISE SPECIFIQUE**

### **• PERTE OU VOL DE LA CARTE D'IDENTITÉ, DU PASSEPORT**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **• CATASTROPHE NATURELLE SURVENANT A L'ETRANGER**

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

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

• La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'évènement

• Aucun évènement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédents la réservation de vos prestations de voyage.

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

### **• EVENEMENTS ALEATOIRES**

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

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

### **• DESISTEMENT D'UN ASSURE**

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

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

### **• FRAIS DE MODIFICATION ET/OU DE REPORT,**

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

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

## **3. CE QUE NOUS EXCLUONS**

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

• l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat,

• les complications de grossesse lorsque la personne est enceinte de plus de 7 mois au moment du départ,

• la maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses ayant entraîné une hospitalisation inférieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,

• l'oubli de vaccination,

• les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, luge de compétition, tout sport aérien (hors kitesurf), ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,

• la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination,

• les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.

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

## **4. MONTANT DE LA GARANTIE**

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

## **5. DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ NOUS DÉCLARER LE SINISTRE**

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

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

### **ASSURINCO**

**Service Indemnisation Clients**

122 bis Quai de Tounis

BP 90932 - 31009 Toulouse cedex

Tél. : 05 34 45 31 51 - Email : sinistre@assurinco.com

## **6. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

Votre déclaration doit être accompagnée :

• en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de l'Accident, ainsi que la photocopie de l'arrêt de travail et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,

• en cas de licenciement économique, d'une photocopie de la lettre de licenciement, d'une photocopie du contrat de travail, et d'une photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte,

• en cas de complications de grossesse, d'une photocopie de la feuille d'examen prénatal et d'une photocopie de l'arrêt de travail,

• en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté (fiche d'État civil),

• dans les autres cas de tout justificatif.

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

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

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

• les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,

• l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage,

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

## CADRE DU CONTRAT

### 1. PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

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

### 5. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

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

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

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

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

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

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

- Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties.
- Chacune des parties désigne un expert, si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un 3<sup>e</sup> 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 3<sup>e</sup> 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 vertu des articles L 114.1 et L 114.2 du Code des Assurances, toute action concernant ce contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1°/ En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où MUTUAIDE ASSISTANCE en a eu connaissance ;
- 2°/ En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription peut être interrompue par :

- la désignation d'experts,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec AR adressée par MUTUAIDE ASSISTANCE en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par le Souscripteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité,
- la saisie d'un tribunal en référé,
- toute cause ordinaire d'interruption de la prescription.

### 9. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

### 10. INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

Conformément au Code des Assurances (Article L. 112-4) il est précisé que l'autorité de contrôle de la compagnie TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED est la Financial Services Authority, située 25 The North Colonnade - Canary Wharf - London E14 5HS - ENGLAND.

Toutes les informations recueillies par MUTUAIDE ASSISTANCE, 8-14 avenue des Frères Lumières - 94368 BRY SUR MARNE cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, MUTUAIDE ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services de MUTUAIDE ASSISTANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la

réalisation du service à des prestataires ou partenaires de MUTUAIDE ASSISTANCE.

MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

MUTUAIDE ASSISTANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine des présentes prestations d'assistance et garanties d'assurance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Qualité, 8-14 avenue des Frères Lumières - 94368 BRY SUR MARNE cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant, est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, MUTUAIDE ASSISTANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec MUTUAIDE ASSISTANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.

Ces enregistrements seront conservés pendant une durée de 2 mois. Les Assurés pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

## 11. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de désaccord sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE ASSISTANCE selon les modalités suivantes :

- Désaccord portant sur la mise en œuvre des garanties d'assistance : Appelez le n° de téléphone ou écrivez à l'adresse mail mis à votre disposition pour vos demandes d'assistance :



UNE SOCIETE  
DU GROUPE



Groupama

### MUTUAIDE ASSISTANCE - SERVICE QUALITE CLIENTS

8-14 avenue des Frères Lumières

94368 BRY SUR MARNE cedex

Tél : 01 55 98 57 47

medical@mutuaide.fr

- Désaccord portant sur la mise en œuvre des garanties d'assurance, écrivez à :



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - BP 90932

31009 TOULOUSE cedex

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

sinistre@assurinco.com

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

**MUTUAIDE - SERVICE QUALITE CLIENTS**

**8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE**

**94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**

Si, à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de la Société selon des modalités qui vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.



**MERCI DE CONTACTER :**

**POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE**

*(Annulation, Garantie des prix,  
Bagage, Interruption de séjour, etc.)*



Une nouvelle idée de l'assurance voyage

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

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

Mail : [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)

Numéro de contrat à rappeler :  
Contrat n° 3369



**N° de contrat Annulation :**  
**3369**



Une nouvelle idée  
de l'assurance voyage

Pour tout sinistre **ANNULATION** :

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

Depuis la France : Tél. : **05 34 45 31 51**  
Depuis l'étranger : Tél. : **33 5 34 45 31 51**  
Mail : [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)