



Mutuaide  
Assistance

CONTRAT VALEURS ASSURANCES MULTIRISQUE N°3632

# ANNEXE 1 : NOTICE D'INFORMATION

- Contrat MULTIRISQUE n° 3632

NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT MULTIRISQUE N°3632

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE**

MUTUAIDE ASSISTANCE  
8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX  
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : **01.45.16.87.36**
- par téléphone de l'étranger : **33.1.45.16.87.36** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : **01. 45.16.63.92**
- par e-mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

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

- Le numéro de contrat n°3632,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE**

VALEURS ASSURANCES  
155, boulevard de la Liberté – 59 000 LILLE  
Lundi au vendredi de 8h30 – 18h00

- par téléphone de France : **03.20.359.466**
- par téléphone de l'étranger : **33.3.20.359.466** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : **03.20.359.199**
- par e-mail : [valeurs-assurances@hotmail.com](mailto:valeurs-assurances@hotmail.com)

Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro de contrat n°3632,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,

- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de votre déclaration

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

**TABLEAU DE GARANTIES**

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND
<p><b>ANNULATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL</b> de l'assuré, son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degrés, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles sœurs, gendres, belles-filles (A).</li> <li>- <b>ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIEES</b> (B)</li> </ul>	<p>(A) 6000 € par personne et 30 000 € par évènement hors frais de dossier agence et hors taxes aéroport ou portuaires (vols secs et croisière) / Franchise 30 €</p> <p>(B) 6000 € par personne et 30 000 € par évènement hors frais de dossier agence et hors taxes aéroport ou portuaires (vols secs et croisière) / Franchise de 20% avec minimum de 50 € par personne</p>
<p><b>RATAGE D'AVION (C)</b></p>	<p>(C) Prise en charge d'un nouveau billet pour un départ dans les 24 heures dans la limite de 1000 € par personne / Franchise de 20% de la valeur du nouveau billet</p>
<p><b>RETARD D'AVION (D)</b></p>	<p>(D) Indemnité forfaitaire de 150 € pour un retard de plus de 4 heures sur vols réguliers et charters</p>
<p><b>BAGAGES (E)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>OBJET PRECIEUX (F)</b></li> <li>- <b>LIMITATION pour les OBJETS</b> acquis durant le voyage (G)</li> <li>- <b>FRANCHISE (H)</b></li> <li>- <b>RETARD DE LIVRAISON (+ de 24 heures) (I)</b></li> </ul>	<p>(E) 3000 €</p> <p>(F) 50% du montant de la garantie</p> <p>(G) 200 €</p> <p>(H) 50 € par valise</p> <p>(I) Indemnité forfaitaire de 150 €</p>
<p><b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR OU VOYAGE DE COMPENSATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS TERRESTRES</b> non</li> </ul>	<p>(J) Maxi 6 100 € par personne et 30 500 € par</p>

<p>utilisés au prorata temporis (transport non compris) (J)</p> <p><b>Ou</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>VOYAGE DE COMPENSATION</b> (K)</li> </ul> <p><b>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dommages corporels, matériels et immatériels (L) Dont</li> <li>- Dommages matériels et immatériels consécutifs avec une franchise absolue de 150 € par sinistre (M)</li> <li>- Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives. Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives (N)</li> </ul> <p>➤ <b>EN OPTION :</b></p> <p><b>RETOUR IMPOSSIBLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>FRAIS HÔTELIERS</b> (O)</li> </ul> <p><b>MAINTIEN DES PRIX (P)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>SURCHARGE CARBURANT</b></li> <li>- <b>AUGMENTATION DES TAXES AEROPORT</b></li> <li>- <b>VARIATION DU COURS DES DEVISES</b></li> <li>- <b>FRANCHISE</b> (Q)</li> </ul>	<p>événement</p> <p><b>Ou</b></p> <p>(K) Frais réels du voyage initial, en cas de rapatriement médical, tant pour l'Assuré et les accompagnants avec un maximum de 5 000 € par personne et 25 000 € par événement / Franchise absolue de 3 jours</p> <p>(L) 4 500 000 €</p> <p>(M) 750 000 €</p> <p>(N) Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause</p> <p>(O) 80 € par nuit et par personne / Max 4 nuits</p> <p>(P) 180 € par personne et 5 000 € par événement / Seuil d'intervention 20 € pour les moyens courriers et 40 € pour les longs courriers</p> <p>(Q) 25 € par personne</p>
<p>GARANTIES D'ASSISTANCE</p>	<p>PLAFOND</p>
<p><b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Rapatriement ou transport sanitaire</b>(A)</li> <li>- <b>Retour des personnes accompagnantes</b> (B)</li> <li>- <b>Accompagnement des enfants de moins de 18 ans</b> (C)</li> <li>- <b>Visite d'un proche</b> (D)</li> </ul>	<p>Frais réels (A)</p> <p>Billet de retour (B)</p> <p>Hôtesse ou frais d'hôtel 80 €/Max 4 jours (C)</p> <p>Titre de transport Aller/Retour Frais d'hôtel 80 € par jour / Max 10 jours (D)</p>

- <b>Prolongation de séjour</b> (E)	Frais d'hôtel 80 € par jour / Max 10 jours (E)
- <b>Frais hôteliers</b> (F)	Frais d'hôtel 80 € par jour / Max 10 jour(F)
- <b>Poursuite de séjour</b> (G)	Titre de transport (G)
- <b>Rapatriement de corps</b> :	
✓ Rapatriement du corps (H)	Frais réels (H)
✓ Frais funéraire nécessaire au transport (I)	2500 € (I)
- <b>Formalités décès</b> :	
✓ Transport pour l'accomplissement de formalités (J)	Billet Aller / Retour (P) + Frais d'hôtel 80 €/ jour / Maxi 4 jours (J)
- <b>Retour anticipé</b> : (K)	
✓ en cas d'hospitalisation d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel	Billet retour (K)
✓ en cas de décès d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel	
✓ en cas de sinistre grave affectant votre résidence principale	
- <b>Chauffeur de remplacement</b> (L)	Billet ou Chauffeur (L)
- <b>Assistance juridique à l'étranger</b>	
✓ Paiement des honoraires d'avocat (M)	4000 € (M)
✓ Avance de la caution pénale (N)	15 300 € (N)
- <b>Frais médicaux hors du pays de résidence</b> (O)	150 000€ (O)
✓ Franchise (P)	30 € (P)
✓ Soins dentaires (Q)	300 € (Q)
- <b>Paiement des frais de recherche ou de secours</b> (R)	10 000 € (R)
- <b>Transmission de messages urgents</b> (S)	Frais réels (S)
- <b>Perte ou vol des moyens de paiements (uniquement à l'étranger)</b> (T)	Avance de fonds de 2 500 € (T)
- <b>Papiers Officiels</b> (U)	Aide et Recherche (U)



**Nous**

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

**Définition de l'assistance aux personnes**

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.

**Accident corporel grave**

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

**Bénéficiaire/Assuré**

Personne physique ou groupe jusqu'à 8 personnes, désignés ci-après, sous le terme « vous », et voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent Contrat.

**Bagages**

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

**Domicile**

Votre lieu de résidence principal et habituel en France et dans l'Espace Economique Européen.

**Espace Economique Européen (E.E.E)**

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce ; Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

**Territorialité**

Monde entier.

**Déplacements garantis**

La durée du voyage limitée à 90 jours consécutifs.

**Moyen-courrier :**

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

**Long-courrier :**

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

**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.

**Evénements garantis**

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

**France**

La France Métropolitaine, la Corse, les Principautés d'Andorre et de Monaco



**Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

**Maladie grave**

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle.

**Maximum par événement**

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

**Membres de la famille / Proche**

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, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux, nièces, filleul(e)s, parrain, marraine ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

**Nous organisons**

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

**Nous prenons en charge**

Nous finançons la prestation.

**Nullité**

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

**Exécution des prestations**

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Bénéficiaires/Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

**ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE EN INCLUSION**

**1/ ANNULATION**

**ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL**

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

• **MALADIE, ACCIDENT OU DÉCÈS, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage, ou le décès de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants (tout degré) ou descendants, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,

- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,

• **Les complications de grossesse jusqu'à la 28ème semaine.**

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

**ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIEES**

La garantie vous est également acquise dans tous les autres cas d'annulation, dans la limite du montant et de la franchise indiqués au Tableau des Garanties, si le départ ou l'exercice des activités prévues pendant le séjour, sont empêchés par un événement aléatoire, pouvant être justifiés.

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

**ANNULATION D'UNE DES PERSONNES VOUS ACCOMPAGNANT**

Annulation de la ou des personnes (Maximum 7) inscrites en même temps que vous et adhérente(s) à ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes garanties.

Si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

**LE MONTANT DE LA GARANTIE**

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Garanties, par personne assurée et par événement.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans le Tableau des Garanties.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

**DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?**

**Deux étapes**

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

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



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

### **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

**Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :**

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

**Vous devrez communiquer à VALEURS ASSURANCES – 155, boulevard de la Liberté – 59 000 LILLE, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe « Service Médical » pré-imprimée, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus, à VALEURS ASSURANCES. Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

- ✓ toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- ✓ les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- ✓ l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- ✓ le numéro de votre contrat d'assurance,
- ✓ le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- ✓ en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- ✓ et tout autre document nécessaire.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

**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, de l'AIAC ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- ◆ Le défaut ou l'excès d'enneigement.
- ◆ Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- ◆ La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,
- ◆ Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- ◆ Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.

## **2/ RATAGE D'AVION**

Si vous manquez votre avion au départ de votre voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence des montants ci-après.

Pour un forfait (prestations de transport et prestations terrestres), le montant de l'indemnité est limité au montant indiqué au Tableau des Garanties.

### **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Vous devez vous adresser à :

VALEURS ASSURANCES  
155, boulevard de la Liberté  
59 000 LILLE

## **3/ RETARD D'AVION**

La garantie prévoit le remboursement d'une somme forfaitaire dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, si le vol aérien garanti a subi un retard de plus de 4 heures :

- ✓ Sur le vol aller,
- ✓ Sur le vol retour.

Les indemnités sont cumulables si le retard est subi par le vol aller, le vol retour ou un vol pendant le voyage.

### **LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE**

La garantie est acquise à condition d'avoir effectué le vol garanti.

### **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**



Mutuaide  
Assistance

CONTRAT VALEURS ASSURANCES MULTIRISQUE N°3632

Pour que la garantie s'applique, vous devez préalablement faire compléter par la compagnie aérienne qui a effectué le vol ou à défaut les autorités de l'aéroport, la déclaration de sinistre annexée à la présente notice d'assurance (papier ou électronique) qui vous a été remise lors de l'adhésion.

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

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

Dès le retour de votre voyage, et au plus tard dans le mois qui suit, vous devrez transmettre à VALEURS ASSURANCES - 155, boulevard de la Liberté - 59 000 LILLE, la copie de la confirmation de réservation du vol, la facture d'achat du vol garanti et du talon de sa carte d'embarquement, ainsi que la déclaration de sinistre précitée dûment complétée du document remis par la compagnie aérienne, en indiquant l'heure initiale d'arrivée prévue et l'heure réelle d'arrivée du vol garanti.

#### **IMPORTANT :**

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

#### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- ◆ la faute intentionnelle ou dolosive de votre part,
- ◆ l'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti.

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

#### **4/ BAGAGES**

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

- vol,
- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

#### **RETARD DE LIVRAISON DE VOS BAGAGES**

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

Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garantie BAGAGES.

#### **QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?**

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

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

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

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

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

### CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- ◆ Le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- ◆ Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),
- ◆ L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- ◆ Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),
- ◆ Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- ◆ La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- ◆ Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- ◆ Le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- ◆ Les collections, échantillons de représentants de commerce,
- ◆ Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- ◆ L'oubli, la perte ou la détérioration des documents officiels : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- ◆ Le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc),
- ◆ Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- ◆ Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- ◆ Les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les mobiles

**téléphoniques, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.**

### **POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

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

### **COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?**

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

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

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

En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'Article L.121-5 du Code des Assurances français.

Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.

### **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

La déclaration de sinistre doit parvenir à VALEURS ASSURANCES - 155, boulevard de la Liberté - 59 000 LILLE, dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- ✓ le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- ✓ le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

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

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

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

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

### **QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?**

Vous devez en aviser VALEURS ASSURANCES - 155, boulevard de la Liberté - 59 000 LILLE, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

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

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

### **5/ FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR**

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

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

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

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Voyage de Compensation ».**

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

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



## **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Vous devez vous adresser à :

VALEURS ASSURANCES  
155, boulevard de la Liberté  
59 000 LILLE

Tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation. Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés. Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

## **6/ VOYAGE DE COMPENSATION**

Suite à votre rapatriement médical organisé par MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance, vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou au titre de transport initial, dans les limites indiquées au Tableau des Garanties.

Ce montant est versé sous forme d'avoir à l'agence de voyage.

**Cette garantie ne peut se cumuler avec l'indemnisation des frais d'interruption de séjour.**

Ce montant doit être utilisé dans les QUINZE MOIS qui suivent l'événement ayant provoqué votre rapatriement et est seulement valable dans l'agence où vous avez acheté votre voyage d'origine.

## **7/ RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE**

### **DEFINITIONS**

#### **Dommage corporel**

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.

#### **Dommage matériel**

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal.

#### **Dommage immatériel consécutif**

Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.

#### **Fait dommageable**

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

#### **Franchise absolue**

La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur. La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur.

### **Pollution accidentelle**

L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive.

### **Réclamation**

Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommage ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur.

### **Responsabilité civile**

Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommage qu'elle a causé à autrui.

### **Sinistre**

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.

### **Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré.

### **Véhicule terrestre à moteur**

Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

### **OBJET DE LA GARANTIE**

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel.

### **DEFENSE**

L'Assureur assume la défense de l'Assuré dans les conditions visées à l'article 34, alinéa 1.

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

Sont exclus :

- ◆ Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré.
- ◆ Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages.
- ◆ Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes.
- ◆ Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil).
- ◆ L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré.
- ◆ les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,



- par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).
  - ◆ Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb.
  - ◆ Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements.
  - ◆ Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada :
- les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
- les dommages de pollution.
  - ◆ Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte).
  - ◆ Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.
  - ◆ Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente.
  - ◆ Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable a la garde, l'usage ou le dépôt.
  - ◆ Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage.
  - ◆ Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale.
  - ◆ Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse.
  - ◆ Les dommages causés par les animaux autres que domestiques.
  - ◆ Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du Code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du Code rural, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux).
  - ◆ Les conséquences :
- de l'organisation de compétitions sportives ;
- de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
- de la pratique de sports aériens ou nautiques.

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

#### **PERIODE DE GARANTIE**

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et 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 (article L. 124-5 du Code des assurances).

#### **MONTANT DES GARANTIES**

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable. La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date. Le montant de la garantie est fixé tel que désigné dans le Tableau des Garanties.



**QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Vous devez vous adresser à :

MUTUAIDE  
SERVICE ASSURANCE  
TSA 20296  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

**ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSURANCE EN OPTION**

**1/ RETOUR IMPOSSIBLE**

La présente garantie a pour objet de vous garantir le remboursement, sur présentation de justificatifs, des frais réellement engagés et irrécupérables, en cas d'impossibilité de voyager au retour à la date initialement prévue suite à un événement extérieur, irrésistible et indépendant de votre volonté, de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la compagnie de transport.

Pendant votre voyage, suite à l'impossibilité de votre retour à la date initialement prévue et la modification de cette dernière par l'organisateur et/ou la compagnie aérienne, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs les frais hôteliers (hôtel et repas) consécutifs au prolongement du séjour à hauteur du montant spécifié dans le Tableau des Garanties.

**Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie « Prolongation de séjour » en cas d'assistance.**

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- ◆ Les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution ;
- ◆ Les attentats et le terrorisme ;
- ◆ L'absence d'aléa ;
- ◆ Les conséquences d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève ;
- ◆ La défaillance de l'organisateur du voyage, de la compagnie aérienne ;
- ◆ Un acte de négligence de votre part ;
- ◆ La pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive.

**QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Vous devez vous adresser à :

VALEURS ASSURANCES  
155, boulevard de la Liberté  
59 000 LILLE

## **2/ MAINTIEN DES PRIX**

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 30 jours avant le départ, nous garantissons, dans la limite fixée au Tableau des Garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du voyage.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- ✓ Augmentation de la surcharge carburant : variation du coût du transport aérien, directement 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 30 jours du départ.
- ✓ Augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que notamment 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 30 jours du départ.
- ✓ Variation 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 30 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.

### **LE MONTANT DE LA GARANTIE**

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

### **LES EXCLUSIONS DE GARANTIE**

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

- ✓ L'augmentation du prix de votre voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;
- ✓ L'augmentation du prix de votre voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

**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 30 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de votre voyage soit supérieur au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

### **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Vous devez vous adresser à :

VALEURS ASSURANCES  
155, boulevard de la Liberté  
59 000 LILLE

<b>ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>
---



Mutuaide  
Assistance

CONTRAT VALEURS ASSURANCES MULTIRISQUE N°3632

Vous êtes malade, blessé, ou vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

### **RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE :**

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.

La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

Lors de votre rapatriement, et sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à vos côtés.

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

### **RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES**

Vous êtes rapatrié médicalement, ou vous décédez lors d'un déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

### **RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS**

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne, nous prenons en charge :

- Soit un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1ere classe, d'une hôtesse de de MUTUAIDE ASSISTANCE pour ramener vos enfants mineurs.
- Soit la prolongation de séjour à votre hôtel, selon les disponibilités locales, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties.

### **VISITE D'UN PROCHE**

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour d'un membre de votre famille, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il reste auprès de vous.

Notre prise en charge pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge du Bénéficiaire/Assuré.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes ».**

### **PROLONGATION DE SEJOUR**



Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent 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 bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.**

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

### **FRAIS HOTELIERS**

Si vous êtes hospitalisé et dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin conseil, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel, chambre et petit-déjeuner à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

### **POURSUITE DE SEJOUR**

Vous n'êtes plus hospitalisé et les médecins locaux préconisent la poursuite de votre voyage, nous organisons et prenons en charge, sur validation de notre médecin conseil, les frais de transports supplémentaires par avion classe économique, train 1ere classe pour la poursuite du circuit.

### **RAPATRIEMENT DE CORPS**

Vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques en France.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- ✓ Les frais de transport du corps,
- ✓ Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- ✓ Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement) à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

### **FORMALITES DECES**

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

**Tous les autres frais restent à la charge de la famille du Bénéficiaire/Assuré.**

### **RETOUR ANTICIPE**

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.



Nous intervenons en cas de :

- décès d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, de votre remplaçant professionnel
- sinistre grave affectant votre résidence principale en France
- hospitalisation pour maladie grave d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel.

### **CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

Un Bénéficiaire/Assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et ne peut plus conduire son véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à son lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit- en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants :

France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

**Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à votre charge.**

### **ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER**

Lors d'un déplacement garanti, vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

Nous pouvons vous rembourser à hauteur du montant indiqué au Tableau des Garanties les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée



contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

**Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.**

### **FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)**

Lorsque des frais médicaux 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, et ceci par Bénéficiaire/Assuré, par événement et par an.

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 le Bénéficiaire/Assuré soit 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, sans application de franchise).

### **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.**

### **PAIEMENT DES FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS**

Nous prenons en charge, à concurrence au montant indiqué au Tableau des Garanties, les frais de recherches en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril. Seul les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

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

### **TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire.

Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

### **PERTE OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENTS (uniquement à l'étranger)**

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

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

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





Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, contre une reconnaissance de dette remis à MUTUAIDE ASSISTANCE

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

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

### **PAPIERS OFFICIELS**

Lors d'un déplacement garanti, vos papiers officiels ont été perdus ou volés.

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

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

Si des doubles ou duplicata de vos papiers officiels peuvent vous être envoyés sur votre lieu de séjour depuis votre pays de domicile, par une personne de votre choix, nous pouvons rembourser les frais d'envoi de ces documents, sur présentation des justificatifs originaux des frais d'envoi et justificatifs de perte ou vol de ces papiers.

### **ARTICLE 5 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

**Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

- ◆ Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- ◆ Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de résidence,
- ◆ L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- ◆ Toute mutilation volontaire du Bénéficiaire/Assuré,
- ◆ Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire/Assuré de poursuivre son voyage,
- ◆ Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36<sup>ème</sup> semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- ◆ Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- ◆ Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage,
- ◆ Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- ◆ Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.

Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique 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 d'origine.

## ARTICLE 6 - LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

## ARTICLE 7 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire/Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.



Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander au Bénéficiaire/Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le Bénéficiaire/Assuré doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

**MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.**

Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Bénéficiaire/Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du Bénéficiaire/Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

## ARTICLE 8 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au Bénéficiaire/Assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Gestion des Sinistres**  
**8-14, Avenue des Frères Lumière**  
**94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

## ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à :

1. MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.87.36 ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les garanties Assistance listées ci-dessous :
  - ✓ Rapatriement ou transport sanitaire
  - ✓ Retour des personnes accompagnantes
  - ✓ Accompagnement des enfants de moins de 18 ans
  - ✓ Visite d'un proche
  - ✓ Prolongation de séjour
  - ✓ Frais hôteliers
  - ✓ Poursuite de séjour



Mutuaide  
Assistance

CONTRAT VALEURS ASSURANCES MULTIRISQUE N°3632

- ✓ Rapatriement de corps
- ✓ Formalités décès
- ✓ Retour anticipé
- ✓ Chauffeur de remplacement
- ✓ Assistance juridique à l'étranger
- ✓ Frais médicaux hors du pays de résidence
- ✓ Paiement des frais de recherche ou de secours
- ✓ Transmission de messages urgents
- ✓ Perte ou vol des moyens de paiement (uniquement à l'étranger)
- ✓ Papiers officiels

2. VALEURS ASSURANCES en appelant le 03.20.359.466 ou en écrivant à [valeurs-assurances@hotmail.com](mailto:valeurs-assurances@hotmail.com) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- ✓ Annulation
- ✓ Ratage d'avion
- ✓ Retard d'avion
- ✓ Bagages
- ✓ Frais d'interruption de séjour
- ✓ Voyage de compensation
- ✓ Retour impossible
- ✓ Maintien des prix

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**

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.

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de Groupama en écrivant au 5/7 rue du Centre 93199 Noisy-le-Grand, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice.

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

**TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED  
66, rue de la Chaussée d'Antin  
75441 PARIS CEDEX 09  
Tel : 01 53 29 30 00 Fax : 01 42 97 43 87  
Ou  
[reclamations@tokiomarine.fr](mailto:reclamations@tokiomarine.fr)**

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.



CONTRAT VALEURS ASSURANCES MULTIRISQUE N°3632

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

**LE MEDIATEUR DE LA FFSA  
BP290  
75125 PARIS CEDEX 09**

#### **ARTICLE 10 – INFORMATIQUE ET LIBERTES :**

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

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

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

MUTUAIDE ASSISTANCE s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

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

#### **ARTICLE 11 – SUBROGATION**

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

#### **ARTICLE 12 – PRESCRIPTION**

En vertu des articles L114-1 et L 114-2 du Code des Assurances, toute action découlant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

#### **ARTICLE 13 – REGLEMENT DES LITIGES**

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'a pas pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L 114-2 du Code des Assurances.



#### **ARTICLE 14 – FAUSSES DECLARATIONS**

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 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.

#### **ARTICLE 15 – AUTORITE DE CONTROLE**

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