

# SHOWROOM

● PRIVÉ



## NOTICE D'INFORMATION

DU CONTRAT ANNULATION SÉJOUR FRANCE

— N°9795

Mutuaide

## NOUS CONTACTER

### — COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE ?

#### **GRITCHEN AFFINITY - Service Sinistre**

27, rue Charles Durand – CS 70139 – 18 021 BOURGES CEDEX

▶ Par mail : **[sinistre@declare.fr](mailto:sinistre@declare.fr)**

▶ Par internet : **<http://declare.fr/>**

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

- ▷ Le numéro de votre contrat,
- ▷ 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.**



# ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

## Nous, l'Assureur

- Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, Responsabilité civile Locative et Individuelle Accident, l'Assureur est **MUTUAIDE ASSISTANCE – – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€** – Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – **4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.**

- Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accident et Responsabilité Civile Locative l'Assureur est **GROUPAMA RHONE ALPES AUVERGNE - 50 rue de St Cyr 69251 LYON cedex 09**, Emetteur des certificats mutualistes. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex.

## Accident 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 ou autre.

## Attentat

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet évènement sera considéré comme étant un seul et même évènement.

## Assuré

Personne physique ou groupe dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ».

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accidents, ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accidents, ces personnes doivent être domiciliées en France continentale ou Département d'Outre-Mer et avoir adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

## Bagages

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

## Bassin Méditerranéen

Bosnie Herzégovine, Monténégro, Albanie, Turquie, Syrie, Liban, Israël, Palestine, Egypte, Lybie, Tunisie, Algérie, Maroc.

## Blessure

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.

## **Catastrophe naturelle**

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. 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.

## **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.

## **Déplacement garanti**

Séjour pour lequel vous êtes assuré et avez acquitté la prime correspondante, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

## **Domicile**

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger et Individuelle Accidents, est considéré comme domicile le lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger et Individuelle Accidents, le domicile doit être situé en France Continentale ou Département D'Outre-Mer.

## **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis**

Guadeloupe ; Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

## **Durée des garanties**

- La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.
- La durée de validité des autres garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

## **Effets de première nécessité**

Effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

## **Epidémie**

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

## **Etranger**

Tour pays en dehors de votre pays de domicile.

## **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.

## Événements garantis en assistance

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

## Événements garantis en assurance

- ▶ Annulation
- ▶ Départ manqué
- ▶ Départ impossible
- ▶ Retard d'avion
- ▶ Bagages
- ▶ Frais d'interruption de séjour
- ▶ Retour impossible
- ▶ Responsabilité Civile Vie Privée à L'Etranger
- ▶ Individuelle Accident
- ▶ Responsabilité civile Locative

## 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 Assurés ne pourra être remboursée par **MUTUAIDE ASSISTANCE**.

## Franchise

Part du sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

## Groupe

Ensemble des participants figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage.

## Maladie

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

## Maladie grave

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

## Maximum par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes 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

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

## 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.

## Objets précieux

Perles, bijoux, montres, fourrures portées, ainsi que tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs.

## Pandémie

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

## Quarantaine

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

## Sinistre

Evénement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

## Territorialité

Monde entier.

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

### 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 indiquée au Tableau des Garanties :

► **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- ▷ vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- ▷ vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,

▷ votre remplaçant professionnel 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, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

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

▷ et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois ou,  
▷ si la nature même du voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription.

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

▶ **Absence de vaccination contre le Covid 19**

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

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

■ **ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIEES**

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

▶ **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.

▶ **Vol dans les locaux privés ou professionnels**, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.

▶ **Votre convocation pour une greffe d'organe**, à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.

▶ **Une contre-indication de vaccination**, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.

▶ **Dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou votre point de départ.

▶ **Un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré acheminement, entraînant un retard

supérieur à deux heures, vous fait manquer le vol réservé pour votre départ, sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement.

▶ **Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint** de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.

▶ **L'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

▶ **Votre convocation à caractère impératif**, imprévisible et non reportable par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.

▶ **Votre convocation, à une date se situant pendant la durée de votre voyage**, à un examen de rattrapage universitaire sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent Contrat.

▶ **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

▶ **Votre mutation professionnelle, non disciplinaire**, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.

▶ **La suppression ou la modification de la date de vos congés payés** par votre employeur. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit de la part de l'employeur avant la souscription du Contrat.

▶ **Votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat,

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

▶ **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ**, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables aux passage(s) des frontières prévues au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée, dès la connaissance du vol, auprès des autorités de police les plus proches.

▶ **L'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 4) et

assurées au titre du présent contrat. 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.

► **Les frais de changement de nom** facturés par le prestataire, si pour un événement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre séjour. Notre remboursement ne pourra excéder le montant dû en cas d'annulation à la date du changement de nom.

► **Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme** survenant à l'étranger, dans la ou les villes de destinations de votre voyage, La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme, lorsque au moins 2 des 3 conditions suivantes sont réunies :

- ▷ L'**événement a entraîné des dommages matériels** et corporels dans la ou les villes de destination de votre voyage,
- ▷ Le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ou les villes de destination de votre voyage,
- ▷ La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'événement et aucun événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les trente jours précédents la souscription du contrat, celui-ci devant survenir après la souscription du contrat.

Dans tous les cas d'annulation de voyage, l'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique indiquée au Tableau de Garanties. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat.

## ■ ANNULATION TOUT SAUF

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, pour tout autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

## ■ LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'agence de voyage.

## ■ 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 GRITCHEN AFFINITY, 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 GRITCHEN AFFINITY, 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 GRITCHEN AFFINITY.**

**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,
- ▶ en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).
- ▶ et tout autre document nécessaire.

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

## ■ CE QUE NOUS EXCLUONS

***La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée aux restrictions de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination, 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, 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 autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage,*
- ▶ *Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.*
- ▶ *L'absence d'aléa,*
- ▶ *D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,*
- ▶ *Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,*
- ▶ *D'un acte de négligence de votre part,*
- ▶ *De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,*
- ▶ *La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.*

## ARTICLE 5 - 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 frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,*
- *Les dommages provoqués intentionnellement par l'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,*
- *Les frais de douane,*
- *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 l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,**
- **L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,**
- **Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,**
- **Le suicide et la tentative de suicide,**
- **Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,**
- **La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,**
- **La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

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 4 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

Les remboursements à l'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**  
**126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

## **ARTICLE 5 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

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

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à GRITCHEN AFFINITY par e-mail : **sinistre@declare.fr** ou **par courrier** à :

**GRITCHEN AFFINITY – Service Sinistre**  
**27, rue Charles Durand**  
**CS 70139 – 18021 BOURGES CEDEX**

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

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

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

## **ARTICLE 6 – COLLECTE DE DONNEES**

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

► les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

► Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

► Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.

► Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

► En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

► Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes

d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

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

► En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

► Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

► Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

► L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

► par mail : **DRPO@MUTUAIDE.fr**

ou

► par courrier : en écrivant à l'adresse suivante :

**Délégué représentant à la protection des données**

**MUTUAIDE ASSISTANCE**

**126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.**

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

## **ARTICLE 7 – 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 8 – PRESCRIPTION**

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

Toutefois, ce délai ne court :

► **en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru**, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;

► **en cas de sinistre**, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

► la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;

► une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;

► une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

#### **Il est rappelé que :**

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

► la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;

► l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

## **ARTICLE 9 – REGLEMENT DES LITIGES**

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## ARTICLE 10 – 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 du Code des Assurances.

▶ Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

## ARTICLE 11 – AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de **MUTUAIDE ASSISTANCE** est l'Autorité de :

**Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)**

**4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.**