

# intermèdes

LE VOYAGE CULTUREL



Conditions

Générales

ASSISTANCE

Contrat n° 7461



Une nouvelle idée  
de l'assurance voyage



Dispositions générales valables pour  
tout départ à compter du 15 juin 2021

**POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE  
DURANT VOTRE SÉJOUR  
MERCİ DE CONTACTER**



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

**Tél : 01 45 16 43 17  
ou 33 1 45 16 43 17 (depuis l'étranger)  
Mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)**

**Numéro de contrat à rappeler :  
Assistance n° 7461**

# 1. TABLEAU DES GARANTIES

| Garantie d'assistance   | Montant maximum TTC  | Franchise / personne   |
|---|--|--|
| <b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport rapatriement y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie</li> <li>- Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant bénéficiaire</li> <li>- Poursuite du séjour</li> <li>- Prolongation du séjour</li> <li>- Présence hospitalisation</li> <li>- Accompagnement des enfants mineurs</li> <li>- Chauffeur de remplacement</li> </ul>   | Frais réels<br><br>Billet retour + frais de taxi<br><br>Frais de transport + 50 € nuit (maxi 10 nuits)<br>80 € / nuit jusqu'au rapatriement<br>Billet AR + 50 € / nuit jusqu'au rapatriement<br>Billet AR ou hôtesse<br><br>Billet ou chauffeur  | Aucune   |
| <b>FRAIS MÉDICAUX</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remboursement complémentaire des frais médicaux hors du pays de résidence y compris dans le cas d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie</li> <li>- Urgences dentaires</li> <li>- Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger y compris dans le cas d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie</li> </ul>  | 150 000 € / personne<br><br>300 € / personne<br>150 000 € / personne   | 30 € / personne<br><br>Aucune<br>30 € / personne   |
| <b>GARANTIES SPECIFIQUES EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléconsultation avant le départ</li> <li>- Frais hôteliers suite à une mise en quarantaine</li> <li>- Soutien psychologique suite mise en quarantaine</li> <li>- Retour impossible suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie</li> <li>- Frais hôteliers suite à retour impossible</li> <li>- Prise en charge d'un forfait téléphonique local</li> <li>- Valise de secours</li> <li>- Aide ménagère</li> <li>- Livraison de courses ménagères</li> <li>- Soutien psychologique suite à une rapatriement</li> </ul> | 1 appel<br><br>80 € / nuit / personne - 14 nuits maximum<br>6 entretiens téléphoniques / événement<br>1 000 € / personne et 50 000 € / groupe<br><br>80 € / nuit / personne - 14 nuits maximum<br><br>Jusqu'à 80 €<br>100 € / personne et 350 € / famille<br>15 heures réparties sur 4 semaines<br>15 jours maximum et 1 livraison / semaine<br>6 entretiens téléphoniques / événement | Aucune<br><br>Aucune<br>Aucune<br>Aucune<br><br>Aucune<br><br>Aucune<br>Aucune<br><br>Aucune<br>Aucune |

|  |  |               |
|--|--|---------------|
| <p><b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport du corps</li> <li>- Frais de cercueil et d'urne</li> <li>- Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant</li> <li>- Reconnaissance du corps et formalités décès</li> </ul>   | <p>Frais réels<br/>2 500 €<br/>Billet retour + frais de taxi</p> <p>Billet AR + 50 € / nuit<br/>(maxi 2 nuits)</p>   | <p>Aucune</p> |
| <p><b>RETOUR ANTICIPÉ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de maladie grave ou d'hospitalisation d'un membre de la famille</li> <li>- En cas de décès d'un membre de la famille</li> <li>- Suite sinistre au domicile, exploitation agricole, locaux professionnels</li> <li>- Suite à une convocation devant un tribunal</li> <li>- Suite à une convocation pour une greffe d'un organe</li> <li>- Suite à une convocation pour une adoption d'enfant</li> </ul> | <p>Billet retour + frais de taxi</p>   | <p>Aucune</p> |
| <p><b>ASSISTANCE VOYAGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avance de la caution pénale à l'étranger</li> <li>- Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger</li> <li>- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne</li> <li>- Transmission de messages urgents</li> <li>- Envoi de médicaments</li> <li>- Avance de fonds à l'étranger</li> </ul>  | <p>15 000 €</p> <p>3 500 €</p> <p>5 000 €</p> <p>Frais d'envoi</p> <p>Frais d'envoi<br/>3 500 €</p>  | <p>Aucune</p> |
| <p><b>ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en relation avec un spécialiste suite sinistre au domicile</li> <li>- Garde malade</li> <li>- Livraison de médicaments</li> <li>- Livraison de repas et de courses ménagères</li> <li>- Aide-ménagère</li> <li>- Garde d'enfants</li> <li>- Soutien pédagogique de votre enfant mineur</li> <li>- Garde des animaux domestiques</li> </ul>                                       | <p>200 €</p> <p>20h maximum<br/>Frais de livraison<br/>Frais de livraison - 15 jours maximum<br/>20h répartis sur 4 semaines<br/>20h maximum<br/>15h / semaine dans la limite d'un mois<br/>10 jours maximum</p> | <p>Aucune</p> |

## 2. GÉNÉRALITÉS

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais aussi des obligations. Il est régi par le Code des Assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

### 2.1 DÉFINITIONS

#### • ACCIDENT

Tout événement soudain, imprévisible et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause des dommages corporels ou matériels.

#### • ACCIDENT GRAVE

Toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

#### • ASSISTEUR/ASSUREUR

Dans le présent contrat, MUTUAIDE est remplacée par le terme "nous". Les prestations d'assistance sont garanties et mises en œuvre par MUTUAIDE.

#### • ATTENTAT

On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous 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.

#### • BÉNÉFICIAIRE

Sont considérées comme Bénéficiaires, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, Principauté de Monaco et COM/DROM/POM et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe ou dans les COM/DROM/POM (nouvelles appellations depuis la réforme du 17 mars 2003).

#### • BIENS DE PREMIÈRE NéCESSITÉ

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

#### • CONSOLIDATION

Constat effectué par une autorité médicale indiquant, à un moment donné, que l'état médical de l'intéressé n'évolue plus.

#### • CONFIRMATION DE VOL

Formalité exigée par l'organisateur du voyage selon des modalités définies dans ses conditions de ventes, afin de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

#### • COM

Par « COM » on entend Mayotte, St Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélémy.

#### • DROM (anciennement DOM)

Par « DROM » on entend la Guadeloupe, la Guyane, Mayotte, la Martinique et la Réunion.

#### • DOMICILE

On entend par domicile votre lieu de résidence principal ou habituel, et figurant sur votre déclaration d'impôt sur le revenu, situé en Europe ou dans les COM, DROM et POM.

#### • DOMMAGE CORPOREL

Toute atteinte corporelle accidentelle subie par une personne physique.

#### • **DOMMAGE MATÉRIEL**

Toute détérioration ou destruction accidentelle d'une chose ou substance, toute atteinte physique à des animaux.

#### • **ÉPIDÉMIE**

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

#### • **ÉTRANGER**

Monde entier à l'exception du pays du domicile.

#### • **EUROPE**

Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Îles, 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.

#### • **FRANCE**

Le terme France signifie France métropolitaine (y compris la Corse) et Principauté de Monaco.

#### • **FRAIS DE RECHERCHE**

Frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que vos compagnons de voyage, et se déplaçant spécialement à l'effet de vous rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

#### • **FRAIS DE SECOURS**

Frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

#### • **FRAIS FUNÉRAIRES**

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaire au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation, d'embaumement et de cérémonie.

#### • **FRAIS MÉDICAUX**

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie justifiant notre intervention.

#### • **FRANCHISE**

Part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Vous trouverez les montants de franchises propres à chaque garantie au tableau des montants de garanties.

#### • **HOSPITALISATION**

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

#### • **INCAPACITÉ MÉDICALE**

Contre-indication médicale de pratiquer l'ensemble des activités principales prévues dans le cadre du voyage à thème que vous avez souscrit.

#### • **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.

#### • **MEMBRE DE LA FAMILLE**

Par membre de la famille on entend : conjoint, pacsé ou concubin vivant sous le même toit, enfant (légitime, naturel ou adopté), frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, père, mère,

beaux-parents, petits-enfants, grands-parents, tuteur légal, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux, nièces, cousins, cousines.

#### • **PANDÉMIE**

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

#### • **PAYS D'ORIGINE**

Est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

#### • **POM**

Par « POM » on entend la Polynésie Française et la Nouvelle Calédonie

#### • **QUARANTAINE**

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

#### • **SINISTRE**

Événement dont la réalisation répond aux conditions requises au contrat et susceptible d'entraîner l'application d'une des garanties souscrites. Constituent un seul et même sinistre l'ensemble des dommages provenant d'une même cause initiale.

#### • **SOUSCRIPTEUR**

L'organisateur du voyage, ayant son domicile en France métropolitaine, Principauté de Monaco et COM/DROM/POM qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-avant dénommés les bénéficiaires.

#### • **TIERS**

Toute personne physique ou morale, à l'exclusion :

- de la personne bénéficiaire,
- des membres de sa famille,
- des personnes l'accompagnant,
- de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

#### • **TRAJET**

Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

#### • **TRANSPORT PUBLIC AÉRIEN**

Service aérien de transport de voyageurs mettant des places à disposition du public à titre onéreux, distribuées directement, par l'intermédiaire de professionnels agréés ou par l'organisateur du voyage ayant affrété le vol, dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement, et donnant lieu à édition d'un titre de transport.

#### • **VOL RÉGULIER**

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'« Official Airlines Guide ».

#### • **VOL TYPE « CHARTER »**

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

#### • **VOYAGE**

Déplacement et/ou séjour d'ordre privé ou professionnel, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de votre agence de voyage et décrit sur le bulletin d'inscription sur lequel figure les dates, la destination et le coût.

## **2.2 ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES**

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre domicile légal. **Sont exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.**

## 1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE LORS D'UN VOYAGE

### 1.1. Transport – rapatriement

Vous êtes blessé ou atteint d'une maladie, y compris suite à un rapatriement dans le cadre d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, 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.**

### 1.2. Prolongation de séjour

Si vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) et de frais supplémentaires (taxi, téléphone) des membres de votre famille ou d'un accompagnant bénéficiaire, à concurrence du maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties, jusqu'au jour du rapatriement.

Cette prestation est également valable si votre état de santé ne justifie pas votre transport tel que défini à l'Article 1.1. Transport-rapatriement, mais que des raisons médicales approuvées par nos médecins ne vous permettent pas d'entreprendre le retour à votre domicile à la date initialement prévue.

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

### 1.3. Poursuite du séjour

Votre état de santé ne nécessite pas un rapatriement : nous vous remboursons sur présentation des justificatifs : Les frais de transport que vous engagez pour reprendre le voyage interrompu dans la limite des sommes que nous aurions engagées pour le retour à votre domicile et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

### 1.4. Retour des membres de votre famille ou d'un accompagnant bénéficiaire

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, nous organisons le transport des membres de votre famille ou de d'une personne bénéficiaire qui se déplaçai(ent) avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes bénéficiaires, par train 1<sup>ère</sup> classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRÉSENCE HOSPITALISATION ».**

### 1.5. Présence hospitalisation

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne lorsque vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 3 jours : nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.



Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) jusqu'au jour de votre rapatriement, jusqu'à un maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT BÉNÉFICIAIRE » ET « PROLONGATION DE SÉJOUR ».**

#### **1.6. Accompagnement des enfants**

Lorsque, malade ou blessé, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 18 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons à notre charge le voyage aller et retour par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique depuis votre pays d'origine, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, afin de ramener vos enfants à votre domicile ou au domicile d'un membre de votre famille choisi par vous, dans votre pays d'origine.

**Les billets des enfants restent à votre charge.**

#### **1.7. Frais médicaux (hors du pays de résidence)**

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

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

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

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

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

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

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

#### **Extension de la prestation : avance de frais d'hospitalisation (hors du pays de résidence)**

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation que vous devez engager hors de votre pays de domicile, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de domicile.
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.

- vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
- à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
- à effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à notre charge, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation «frais médicaux», les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez nous fournir l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droits une lettre d'engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux» et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par MUTUAIDE ASSISTANCE, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous.

### **1.8 Un de vos enfants, mineur ou handicapé, resté dans votre pays d'origine est gravement malade ou accidenté:**

Nous prenons en charge son transport en ambulance au centre hospitalier adapté à son état de santé (la personne chargée de la garde des enfants doit être munie de votre autorisation écrite) et son retour au domicile dans votre pays d'origine.

## **2. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE DÉCÈS**

### **2.1 Transport et frais de cercueil en cas de décès d'un bénéficiaire**

Un bénéficiaire décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine du bénéficiaire.

Nous prenons également en charge, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties :

- l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques et tous frais funéraires liés au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais.

- De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix.

**Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.**

### **2.2 Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant en cas de décès du bénéficiaire**

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1<sup>re</sup> classe ou par avion de ligne en classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne bénéficiaire ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(n)t assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

### **2.3 Formalités décès**

Dans le cas du décès du bénéficiaire, nous pouvons prendre en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) au-delà de la date initiale de retour et les frais supplémentaires (taxi, téléphone) des membres de votre famille ou d'un accompagnant bénéficiaire, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties, jusqu'au jour du rapatriement.

### 3. RETOUR ANTICIPÉ

#### 3.1 Retour anticipé en cas de maladie grave ou d'hospitalisation d'un proche

Pendant votre voyage vous apprenez la maladie grave nécessitant un suivi et une surveillance médicalisée ou l'hospitalisation grave et imprévue d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel.

Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays d'origine, ou pour reprendre votre activité professionnelle, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1re classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. **A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.**

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

#### 3.2 Retour anticipé en cas de décès d'un proche

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel. Afin que vous assistiez aux obsèques dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1re classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au domicile. **A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.**

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

#### 3.3 Retour anticipé

Pendant votre voyage, vous apprenez, à la suite de l'inondation, de l'incendie ou du cambriolage survenus à votre domicile ou votre résidence secondaire, votre exploitation agricole ou vos locaux professionnels (si vous êtes dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale), que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage par train en 1re classe ou avion de ligne en classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

**À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.**

La prestation est également valable pour les motifs suivants :

- convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre voyage assuré,
- convocation notifiée après votre départ pour la greffe d'un organe,
- convocation notifiée après votre départ pour une adoption d'enfant.

### 4. ASSISTANCE VOYAGE

#### 4.1 Avance de la caution pénale (étranger uniquement)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause), nous faisons l'avance de la caution pénale sur place à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

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

#### **4.2 Prise en charge des honoraires d'avocat (étranger uniquement)**

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause), nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

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

**Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.**

#### **4.3 Transmission de message urgent**

Au cours de votre voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : 01 45 16 43 17.

Vous pouvez aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de votre choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

**NOTA :** Seul ce numéro spécial, qui ne permet pas l'usage du PCV, peut enregistrer vos messages, dont le contenu, qui ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité, est soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

#### **4.4 Envoi de médicaments à l'étranger**

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour votre santé sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de la France uniquement l'envoi des médicaments prescrit par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de facture.

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

**Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.**

**Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.**

**Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en France.**

#### **4.5 Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers ou de vos moyens de paiement**

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos papiers. Du lundi au samedi, de 8h à 19h30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre service « informations » nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement des papiers...).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous ré-

pondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées. En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s) ...), nous vous faisons parvenir, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, une avance de fonds d'un montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties afin que vous puissiez faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales.

#### **4.6 Frais de recherche et de secours en mer ou en montagne**

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne jusqu'à un maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties. **Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.**

#### **4.7 Modification imprévue de voyage**

Un événement imprévu (grève, détournement d'avion, accident ou maladie ne nécessitant pas votre rapatriement médical) modifie le déroulement de votre voyage : Nous mettons tous nos moyens en œuvre pour vous réserver une chambre d'hôtel, une voiture de location ou un billet d'avion (le coût de ces prestations reste à votre charge).

#### **4.8 Chauffeur de remplacement**

Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre véhicule et aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge soit les frais de voyage et le salaire du chauffeur, soit un billet de train en 1re classe ou d'avion en classe économique.

Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de ces derniers.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession.

Cette garantie vous est accordée si votre véhicule est en parfait état de marche, est conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1re classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation n'est valable que dans les pays de la zone 1 (cf. Liste des pays).

## **5. ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES**

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

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

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes :

### **5.1 Assistance sinistre au domicile**

Pendant que vous êtes en voyage, votre domicile fait l'objet d'une inondation, d'un incendie ou d'un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires.

Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

En outre, si votre domicile est inhabitable à votre retour de voyage, nous organisons et prenons en charge votre séjour à l'hôtel pendant 2 nuits maximum dans la limite du montant maximum par personne bénéficiaire vivant sous le même toit indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

### **5.2 Garde malade**

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à votre chevet, à concurrence de

la limite fixée au Tableau des Montants de Garanties.

Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer des soins.

### **5.3 Livraison de médicaments**

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer :

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,
- nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous remboursez au moment même où ceux-ci vous seront apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

### **5.4 Livraison de repas et des courses ménagères**

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant la durée fixée au Tableau des Montants de Garanties, à concurrence d'une livraison par semaine,
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de quatre livraisons par sinistre.

### **5.5 Aide ménagères**

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère dans la limite de durée au Tableau des Montants de Garanties réparties sur 4 semaines.

### **5.6 Garde d'enfants**

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans, résidant à votre domicile :

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h et 19h, dans la limite des disponibilités locales à une concurrence de la durée fixée au Tableau des Montants de Garanties.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

### **5.7 Soutien pédagogique de votre enfant de moins de 18 ans**

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, dans la limite de la durée fixée au Tableau des Montants de Garanties.

Notre garantie s'applique dès le premier jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou du secondaire (1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle).

### **5.8 Garde des animaux domestiques**

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires. Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite prévue au Tableau des Montants de Garanties.

## **6. GARANTIES ASSISTANCE SPÉCIFIQUES EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU PANDÉMIE**

### **6.1 Téléconsultation avant départ**

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7.

Les informations concernent les domaines suivants.

Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.

Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande. Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

### **6.2 Frais hoteliers suite à mise en quarantaine**

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant bénéficiaire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

### **6.3 Retour impossible**

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Nous organisons et prenons en charge, votre rapatriement au domicile, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

### **6.5 Soutien psychologique sur place suite a mise en quarantaine**

En cas de traumatisme important suite à votre mise en quarantaine liée à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, pendant le temps de la quarantaine, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

### **6.6 Prise en charge d'un forfait téléphonique local**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes mis en quarantaine. Nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

### **6.7 Valise de secours**

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quatorzaine, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

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

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

### **6.8 Aide ménagère**

Suite à votre rapatriement médical en cas d'épidémie ou de pandémie, par nos soins, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

### **6.9 Livraison de courses ménagères**

Suite à votre rapatriement médical en cas d'épidémie ou de pandémie, par nos soins, vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

## **6.10 Soutien psychologique à rapatriement**

En cas de traumatisme important suite à un événement à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre à votre retour au domicile, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

## **7. LES EXCLUSIONS**

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, 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 domicile,**
- **L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,**
- **Toute mutilation volontaire du Bénéficiaire,**
- **Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire 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 36ème 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, sauf stipulation contraire dans la garantie.**
- **Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,**
- **Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,**
- **Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,**
- **Les hospitalisations prévues,**
- **les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par**
- **les présentes Dispositions Générales du contrat,**
- **les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger,**
- **les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,**
- **les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique,**
- **la pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,**
- **les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.**



## LISTE DES PAYS

### • ZONE 1: EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS

(à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, partie Asiatique de la Russie)

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

## • ZONE 2: MONDE ENTIER

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application de la clause « 2.2. ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES »

# CADRE DU CONTRAT

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

La durée de validité de toutes garanties correspond aux dates du voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 3 mois consécutifs. A défaut de la mention de la date de retour, le contrat cesse de plein droit 3 mois après la date de départ mentionnée aux Dispositions particulières.

- Assistance / rapatriement :

Elle doit être souscrite et enregistrée avant le début du séjour à assurer. La durée de validité correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

## 2. LES ASSURANCES CUMULATIVES

Vous devez nous déclarer conformément à l'article L 121.4 du Code des Assurances, toute autre assurance contractée pour le même risque.

En cas de sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## 4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES :

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme,
- les prises d'otage, la manipulation d'armes,
- un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N°82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles,
- la participation volontaire d'une personne bénéficiaire à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait,
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat,

- 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 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,
- tout incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- l'absence d'aléa,
- tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modifiée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage,
- les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.
- les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- les dommages provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- 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 d'appareils de navigation aérienne,
- l'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu.

## 5. EXPERTISE DES DOMMAGES

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3<sup>e</sup> et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3<sup>e</sup>, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

## 6. 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.

## 7. DÉLAIS DE RÈGLEMENT

Le règlement interviendra dans un délai de 10 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

## 8. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

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

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action du bénéficiaire 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 le bénéficiaire 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) ;

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 au bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par le bénéficiaire à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).
- 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 au bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par le bénéficiaire à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

## 9. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des prestations d'assistance de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.43.17 ou en écrivant à [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr). Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

**MUTUAIDE**  
SERVICE QUALITE CLIENTS  
126 rue de la Piazza - CS20010  
93196 Noisy le Grand Cedex

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

## **10. AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

## **11. COLLECTE DE DONNEES**

Le bénéficiaire 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 le bénéficiaire 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.

- Le bénéficiaire 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 : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto: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 - CS20010 - 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).



**POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE  
DURANT VOTRE SÉJOUR  
MERCİ DE CONTACTER**



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

**Tél : 01 45 16 43 17  
ou 33 1 45 16 43 17 (depuis l'étranger)  
Mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)**

**Numéro de contrat à rappeler :  
Assistance n° 7461**

**ASSURINCO Assurance Voyage**

Filiale de Cabinet Chaubet Courtage

SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 €

Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE

[www.assurinco.com](http://www.assurinco.com)

RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620

Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894

Site web ORIAS : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)