

Extrait des conditions générales d'assurance et d'assistance

2020/2021



Tél. : +33 (0)4 82 53 99 34
infos@sous-lacacia.com

2, rue Vaubecour
69002 Lyon - France

www.sous-lacacia.com

Bonjour,

Vous avez choisi de nous confier votre projet de voyage et nous vous en remercions.

Les budgets de ces voyages sont souvent importants et il est nécessaire d'être correctement protégé en cas de problème, avant et pendant votre voyage.

Pour cela nous avons sélectionné un contrat d'assurance de qualité, intégrant un remboursement des frais d'annulations depuis votre date d'inscription, ce qui vous permet de concrétiser ces projets longtemps à l'avance sans risque économique.

Vous trouverez ci-dessous les tarifs et les informations concernant le contrat **PLATINIUM & ÉPIDÉMIE** et pour mémoire le barème des frais retenus en cas d'annulation.

TARIF ASSURANCE PLATINIUM & ÉPIDÉMIE

Montant du voyage par personne	Tarif par personne
de 400 € à 10 000 €	4,50 % du prix du voyage
de 10001 € à 16000 €	6,50 % du prix du voyage

Barème des frais applicables	
Période d'annulation	Montant des frais d'annulation
De la date d'inscription à 61 jours avant le départ	30% du montant total du dossier
De 60 à 31 jours avant le départ	50% du montant total du dossier
Moins de 30 jours avant le départ	100% du montant total du dossier



01/2020



assur-travel

CONDITIONS GENERALES

Assurance Voyages Platinum & Épidémie

Contrat d'assistance et d'assurance Mutuaide/Tokio Marine N° 6654

- ✓ Annulation de séjour
- ✓ Départ manqué
- ✓ Retard d'avion ou de train
- ✓ Bagages
- ✓ Responsabilité Civile Vie Privée
- ✓ Interruption de séjour
- ✓ Fermeture aéroport suite catastrophe naturelle
- ✓ Stabilité des prix
- ✓ Assistance Rapatriement

Conditions générales du contrat d'assurance

Le présent contrat est régi par le Code des Assurances, les Conditions Générales ainsi que par le bulletin de souscription qui tient lieu de Conditions Particulières. Il précise les garanties souscrites et comporte les conditions et limites de garanties. En cas de contradiction entre les différentes conditions, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales. Les présentes garanties s'appliquent pour une durée de séjour temporaire avec un maximum de 90 jours consécutifs.

Devoir d'information

Conformément à l'article A112-1 du Code des assurances, nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

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

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

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

Descriptif des garanties Assurance

Définitions

- **Accident grave** : toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- **Etudes** : ensemble des cours (ainsi que les stages et périodes de travaux ou exercices pratiques) suivis dans un établissement scolaire ou universitaire.
- **Hospitalisation** : séjour de plus de 24 heures dans un établissement hospitalier, ou, séjour de moins de 24 heures en cas d'intervention chirurgicale avec anesthésie générale.
- **Membres de la famille** : conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles et 3ème degré, oncles, tantes, neveux et nièces.
- **Maladie grave** : toute altération de santé constatée par une autorité médicale compétente interdisant de quitter la chambre et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et entraînant une prescription médicale.

1. Annulation de voyage

1.1. OBJET DE LA GARANTIE

ASSUR-TRAVEL indemnise l'assuré résident européen, du dédit qu'il devra verser ou des arrhes qu'il devra abandonner à l'Agence

auprès de laquelle il a souscrit le voyage, en cas d'annulation de son engagement avant le départ (à l'exclusion de la prime d'assurance, des frais de dossier et de visa).

La garantie s'exerce si l'assuré ne peut pas partir pour l'une des raisons ci-après. **Les plafonds de garantie et les franchises sont indiqués au Tableau des garanties.**

A) Annulation Classique

- Maladie grave, accident grave ou décès (y compris aggravation ou rechute d'une maladie préexistante ou chronique) ;
- de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, ou de toute personne qui vous est liée par un PACS
- d'un membre de sa famille au second degré
- de la personne handicapée vivant sous le toit de l'assuré
- de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs
- du tuteur de l'assuré
- du remplaçant professionnel
- de la personne voyageant avec l'assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription

Si la personne ou les personnes (maximum 9 avec l'assuré) qui était(en) t inscrit(e) au même voyage que l'assuré, qui devait(en) t voyager avec lui et qui était(en) t assurée(s) par le même contrat d'assurance, désire(nt) annuler, nous prendrons en charge ses (leurs) frais d'annulation. La garantie ne fonctionne que si le motif d'annulation est garanti par le contrat d'assurance et que la souscription de l'assurance ait été effectuée par tous les participants.

Attention, si, l'assuré reste seul pour voyager, et se voit majorer du tarif chambre individuelle, ce surcoût sera pris en charge par l'assureur dans la limite du montant des indemnités qui auraient été versées en cas d'annulation. La garantie ne fonctionne que si le motif d'annulation est garanti par le contrat d'assurance et que la souscription de l'assurance ait été effectuée par tous les participants.

- Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré
- Complications imprévisibles de grossesse à condition que l'assurée ne soit pas enceinte de plus de trois mois lors de l'inscription du voyage
- Convocation pour une greffe d'organe pendant les dates du voyage
- Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation de plus de 4 jours
- Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré
- Octroi d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré Pôle emploi pour l'Assuré participant au voyage, inscrit au chômage, et, à condition que la date de début de l'embauche ou du stage coïncide avec la période de séjour,
- Licenciement économique de l'Assuré ou celui de son conjoint à condition que la procédure ne soit pas engagée le jour de l'inscription au voyage ;
- Préjudice grave (vol, incendie, dégât des eaux, éléments naturels) à la résidence principale, secondaire ou aux locaux professionnels de l'assuré, détruits à plus de 50% et nécessitant impérativement la présence de l'Assuré le jour du départ ;
- Dommages graves au véhicule de l'Assuré, dans les 48 heures qui précèdent le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur son lieu de séjour ou à l'aéroport ;
- Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage (universitaire uniquement), à condition que l'examen de rattrapage soit prévu pendant les dates du voyage et que l'échec n'ait pas été connu au moment de l'inscription au voyage ;

- Convocation de l'Assuré devant un tribunal en tant que juré d'assises, témoin, expert, ou en vue de l'adoption d'un enfant. La garantie s'exerce à condition que la date de la convocation n'ait pas été connue le jour de l'inscription au voyage et que la date coïncide avec la période de votre voyage.
- Mutation professionnelle obligeant l'assuré à déménager à condition que la procédure n'ait pas été connue au moment de l'inscription au Voyage.
- Modification ou suppression des congés par l'employeur alors qu'ils étaient préalablement acceptés par l'employeur avant l'achat du voyage. Cette garantie ne s'applique pas aux professions libérales.
- Vol des papiers de l'assuré, indispensables au voyage, dans les 48 heures précédant le départ.
- Frais de changement de nom facturés par l'organisateur du voyage (uniquement si l'assuré qui voyageait ne peut plus partir en raison d'un motif garanti au titre du contrat)
- Refus de visa touristique par les Autorités du pays visité sous réserve que la demande ait été faite au moins un mois avant la date de départ et qu'aucune demande déposée au préalable n'ait été refusée par ces mêmes autorités.
- Convocation obligatoire de l'assuré dans le cadre d'une procédure de divorce ou de séparation ; cette garantie s'applique au couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire, à condition que la procédure n'était pas encore introduite au moment de la réservation du voyage.
- Décès ou Hospitalisation supérieure à 2 jours, de l'animal domestique de l'assuré à condition que l'évènement intervienne dans les 48 heures précédant le départ de l'assuré.

Limitation de garantie

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées dans la limite maximum du barème fixé aux conditions particulières suite à l'annulation du voyage. Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au Tableau des garanties.

Si l'assuré annule tardivement, la Compagnie ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement générateur du sinistre.

Si la souscription de la garantie est postérieure à l'apparition du motif d'annulation du voyage et à sa connaissance par l'assuré, elle n'ouvrira pas droit aux indemnités. Aucune intervention ne sera due, si la personne était hospitalisée au moment de l'inscription au voyage.

La maladie, l'accident ou leur aggravation devra être survenu après la date d'inscription au voyage.

En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

L'annulation pour le décès d'un proche parent jusqu'au 3ème degré ne sera prise en compte que si le décès a lieu dans le mois précédant le départ.

B) Annulation Cas Imprévus

- **Annulation cas imprévus** est étendue à tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré. L'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription de la convention d'assurance et la date du départ.
- **Attentat ou Catastrophes naturelles** (*garantie à souscrire en supplément) survenus dans les 15 jours précédant le départ de l'assuré, sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :
 - l'évènement a entraîné des dommages matériels ou corporels dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature de l'assuré ;
 - l'organisme ou l'intermédiaire organisateur du voyage est dans l'impossibilité de proposer une autre destination ou un voyage de substitution ;
 - le Ministère des Affaires Etrangères déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ;

- aucun, attentat, acte de terrorisme n'est survenu dans les trente jours précédents la réservation du séjour assuré.

Ces garanties couvrent jusqu'à 9 personnes figurant sur le même contrat d'assurance et à conditions qu'elles soient toutes inscrites sur le même bulletin de souscription.

1.2. LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE ANNULATION

Outre les exclusions générales, ne sont pas garantis :

- **L'obligation d'ordre professionnel (sauf en cas de licenciement économique, mutation professionnelle, suppression ou refus de congés)**
- **La fécondation in vitro, sa préparation, son traitement et ses conséquences,**
- **Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme,**
- **L'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente,**
- **Les maladies psychiques, mentales ou nerveuses qui n'entraînent pas d'hospitalisation supérieure à 4 jours,**
- **Ne sont jamais garanties, les annulations consécutives à une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'un début, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation, dans le mois précédant l'inscription au voyage,**
- **Les pathologies non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour, sauf si l'assuré dispose à l'inscription d'un certificat médical confirmant que son état est stable et qu'il est apte à voyager,**
- **L'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat,**
- **Les traitements esthétiques, une cure,**
- **Tous les actes intentionnels à l'origine de l'annulation, le suicide, la tentative de suicide, l'automutilation,**
- **Tout motif qui mène à l'annulation et qui était connu au moment de l'inscription au voyage,**
- **Les épidémies, la pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles visées par la loi 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée,**
- **La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, attentat (sauf attentat à moins de 15 jours du départ), émeutes, tout effet d'une source de radioactivité,**
- **Les accidents résultant de la désintégration du noyau atomique ou occasionnés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques ou tout autre cataclysme,**
- **La contre-indication du vol aérien,**
- **Un oubli de vaccination,**
- **La non-présentation des documents indispensables au voyage, tels que passeport (*sauf en cas de vol), visa, titres de transport, carnet de vaccination,**
- **Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause,**
- **Les annulations résultant d'exams périodiques de contrôle et d'observation,**
- **Les pannes mécaniques survenues au véhicule de l'assuré.**

1.3. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants droit sont tenus d'avertir l'agence de voyages et l'assureur, dans un **déla** de 5 jours ouvrés, à compter de la survenance de l'évènement.

En cas d'annulation pour raison médicale, l'impossibilité de voyager est constatée par toute autorité médicale compétente qui établit un certificat de contre-indication à voyager. A compter de cette date, l'assuré dispose de 5 jours pour effectuer sa déclaration.

L'Assuré ou ses ayants droit s'engagent à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur sur le sinistre, notamment :

- Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage, indiquant la formule d'assurance souscrite.
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage.
- L'original du questionnaire médical dûment complété par le médecin.
- Un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses ou autres examens pratiqués. A cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de la Compagnie ou prendre toute disposition pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé votre annulation, soit libéré du secret médical.
- Le certificat de décès post mortem, en cas d'annulation pour ce motif.
- Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille,...) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'assuré.
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation.
- Les factures acquittées (billets d'avion, etc.).
- Tout autre document que l'assureur juge nécessaire pour instruire du dossier.

En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

L'assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin contrôleur de l'assureur.

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

2. Départ manqué

2.1. OBJET DE LA GARANTIE

Vous ratez votre transport aller, pour un motif indépendant de votre volonté : pour tout évènement aléatoire, soudain et imprévisible dûment établi et vérifiable : nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination sous réserve que votre titre de transport ne soit plus valide et que vous partiez dans les 24 heures qui suivent et à concurrence des montants ci-dessous :

- pour un forfait, croisières ou locations (prestations terrestres et transports) : 50 % du montant total de votre forfait
- pour un transport sec : 80 % du coût total du billet d'avion initial aller-retour.

En aucun cas, le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait votre annulation (maximum indiqué au Tableau des garanties).

2.2. EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE DEPART MANQUE

- **Les conditions météorologiques,**

- **La non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement aux évènements dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur du voyage en application des titres VI et VII de la loi n°926645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation,**

- **Les vols ou le trajet non préalablement confirmés par l'Assuré,**
- **Les retards résultant d'une grève.**

2.3. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré doit OBLIGATOIREMENT, sous peine de déchéance :

- Fournir à ASSUR TRAVEL, un justificatif établissant que le sinistre est dû à un motif indépendant de sa volonté, consécutif à un évènement aléatoire, soudain et imprévisible dûment établi et vérifiable qui est la cause imprévisible du retard

Et,

- Fournir un justificatif de la compagnie de transport établissant que l'assuré a raté son transport. Sur cette déclaration devra figurer : le nom de l'aéroport, ou de la gare, le n° de vol ou du train, le jour et heure d'arrivée initialement prévus ainsi que le cachet de la compagnie et transmettre à ASSUR TRAVEL, le billet d'avion d'origine ainsi que la copie du nouveau billet

3. Retard de transport

3.1. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination.

Cette garantie est valable lors des transports aller et retour des :

- Liaisons ferroviaires de la SNCF ou d'un transporteur public de voyageur par voie ferrée.
- Vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés
- Vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller.
- Vols charters retour (heure de la confirmation du vol communiqué par l'agence à l'assuré)

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion ou du train de l'assuré par rapport à l'heure initialement prévue, la Compagnie indemnise l'assuré à hauteur dumontant indiqué au Tableau des garanties.

Cette garantie ne s'applique pas si l'assuré est transféré sur une autre compagnie aérienne dans les horaires initialement prévus.

3.2. EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE RETARD DE TRANSPORT

Outre les exclusions générales, ne sont pas garantis :

- **La Guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, les grèves, les actes de terrorisme, la prise d'otage ou de sabotage, la manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination,**
- **Toute décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce 24 Heures avant la date de départ du voyage de l'assuré,**
- **Les évènements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat,**
- **La non-admission de l'Assuré à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou à**

la non présentation à l'embarquement.

3.3. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'Agence de voyage **dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance.**

L'Assuré ou son représentant doit :

- Faire constater le retard d'avion ou de train par la compagnie aérienne ou ferroviaire sur laquelle l'Assuré voyage.
- Sur cette déclaration devront figurer : le nom de l'aéroport ou de la gare, le n° de vol ou de train, jour et heure d'arrivée initialement prévus et jour et heure d'arrivée réels, ainsi que le motif du retard,
- Aviser le Centre de gestion par lettre dans les 5 jours ouvrés suivants le retour à son Domicile. Passé ce délai, l'Assureur se réserve le droit d'appliquer la déchéance de garantie.

4. Bagages

Définitions

- **Bagages** : les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à l'exclusion des effets vestimentaires portés sur l'Assuré.
- **Objets de valeur** : les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres fines, montres, les matériels photographiques, informatiques, numériques, cinématographiques, d'enregistrement du son ou de l'image (hors consommables) ainsi que leurs accessoires, les fourrures en peau fine.
- **Objets acquis en cours de voyage** : tout objet acquis en cours de voyage.
- **Vétusté** : dépréciation d'un bien résultant de l'usage et du temps. Cet abattement est déduit du montant de l'indemnité.

4.1. OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs.

Les objets sont garantis contre la destruction, la disparition ou la détérioration résultant d'un vol, d'un incendie, d'une perte ou d'un enlèvement pendant le transport.

Les objets de valeur tels que bijoux, perles fines, pierres précieuses, fourrures, montres, appareils photographiques, cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction **et le matériel professionnel (ordinateur et téléphone portable)** ne sont indemnisés qu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties uniquement en cas de vol et seulement lorsqu'ils sont portés, utilisés, remis en consigne ou à un transporteur contre-récépissé.

En cas de bagages égarés à l'Aller, par l'entreprise de transports et non récupérés après 24 heures après votre arrivée sur votre lieu de vacances, nous remboursons, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties par personne et sur présentation des pièces justificatives, les frais occasionnés par l'achat de première nécessité.

En cas de détérioration ou de vol, les **objets acquis pendant le séjour** sont indemnisés sur justificatifs d'achat, à hauteur du montant fixé au Tableau des garanties.

Lorsque la perte, le vol ou la destruction totale ou partielle des bagages de l'Assuré, ressort de la responsabilité civile d'une entreprise de transport auprès de laquelle ils ont été dûment enregistrés, la garantie de l'Assureur intervient après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur sans pouvoir dépasser les montants maximums indiqués au Tableau des garanties.

En cas de vol des papiers d'identité sur le lieu de séjour, l'assureur prendra en charge les frais de réfection de ceux-ci à hauteur d'un maximum du montant indiqué au Tableau des garanties.

L'assuré devra fournir à l'assureur :

- une copie du dépôt de plainte faisant mention du vol des papiers sur le lieu de séjour

- Une copie des papiers d'identité réémis
- Un justificatif faisant mention des frais engagés

Suivant les termes de l'article L.121-1 al.1 du code des Assurances, « l'indemnité due par l'Assureur ç l'Assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre ». L'indemnité versée par l'Assureur ne peut en aucun cas devenir source d'enrichissement pour l'Assuré. La première année suivant l'achat, la valeur de remboursement est calculée à concurrence de 75 % du prix de la valeur d'achat. Dès la seconde année suivant l'achat, la valeur est réduite de 10 % par an.

4.2. EXCLUSIONS SPECIFIQUES BAGAGES

Outre les exclusions générales, ne sont pas garantis :

- **Les dommages ou avaries provenant d'un vice propre de la chose assurée, de l'usure ou de la vétusté ou dus aux influences atmosphériques (soleil, pluie, etc.) lorsque les bagages sont sous votre garde,**
- **Tous les dégâts d'ordre mécanique, électrique ou électronique qui entraînent le non fonctionnement ou le dérèglement de tout appareil ou accessoire,**
- **Les espèces, cartes de crédit, cartes magnétiques ou à mémoire, billets de transport, les papiers d'identité, les titres de toute nature, les marchandises, les documents enregistrés sur bandes ou films, les CD, les DVD, les instruments de musique, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections, les échantillons, les clés, les jeux,, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, lentilles de contact, les médicaments, le matériel de sport, les prothèses et appareillages de toute nature, le maquillage, les denrées alimentaires, les alcools, les briquets et stylos, les produits de beauté, les parfums,**
- **Les dommages causés aux objets fragiles,**
- **Les dommages causés par le transport de liquides, marchandises ou substances explosives, incendiaires ou corrosives telles que phosphore, essence, colorants, vernis, produits décapants ou résultant de l'influence de la température ou de la lumière,**
- **Les saisies, confiscations ou mises sous séquestre par la Douane ou par Autorité de Police,**
- **Les rayures d'objectifs,**
- **Les griffures ou égratignures survenant aux bagages pendant le transport,**
- **Les vols ou destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire,**
- **Les vols de toute nature ou destructions en camping, ou dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques,**
- **La perte ou le vol des bagages de l'assuré, consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire, le fait de laisser ses bagages dans un lieu ouvert au public sans surveillance**
- **Le vol des bagages se trouvant dans un véhicule**
- **Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou à un hôtelier,**
- **Les dommages ou vols dont l'origine est une faute intentionnelle de l'assuré, des membres de sa famille ou des personnes l'accompagnant,**
- **Les accidents occasionnés par la guerre étrangère, la**

guerre civile, les émeutes, les mouvements populaires, un attentat,

- **Les accidents résultant de l'explosion d'un engin ou partie d'engin destiné à exploser par suite de transmutation du noyau de l'atome.**

Suivant les termes de l'article L. 121-1 al. 1 du Code des Assurances, « l'indemnité due par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre ». L'indemnité versée par l'assureur ne peut en aucun cas devenir source d'enrichissement pour l'assuré. Lors de la première année suivant l'achat, la valeur de remboursement est calculée à concurrence de 75 % duprix de la valeur d'achat. Dès la seconde année suivant l'achat, une décote est donc appliquée sur la valeur d'achat par l'imputation annuelle d'un taux de vétusté de 10 %.

4.3. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'agence de voyages dans les cinq jours (48 heures en cas de vol) à partir du jour où ils en ont eu connaissance sauf cas fortuit ou de force majeure. Le dépôt de plainte, dans ce cas, doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur.

Justificatifs à fournir à l'assureur

- Le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur
- Le dépôt de plainte en cas de vol
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'assuré
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés

Recours

Notre garantie venant en complément d'autres garanties accordées par ailleurs, il appartient à l'assuré de mener à bien le recours auprès de la Compagnie aérienne ou de tout autre organisme responsable du dommage.

Vous serez indemnisé sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

L'Assuré est tenu de prendre, avant tout, les mesures de nature à restreindre le dommage et de le faire constater par les autorités compétentes. Les bagages détériorés en cours de voyage devront faire l'objet d'un constat et d'un procès-verbal établi par l'entreprise de transport avant d'être accepté par l'Assuré. Si celui-ci ne découvre les dommages qu'après la livraison, il devra sommer, dans les trois jours, ladite entreprise d'établir constat et procès-verbal: en cas de refus de constat, l'Assuré doit notifier sa protestation dans les trois jours.

En outre, en cas de vol commis dans un véhicule automobile, un constat des effractions relevées sera établi par les autorités de police ou le représentant de l'Assureur

Toutes preuves à l'appui de la réclamation pourront être exigées (existence et valeur des objets et importance du préjudice) ainsi qu'un inventaire des objets mentionnant leur valeur.

Si les objets perdus ou volés sont récupérés en tout ou partie avant le paiement de l'indemnité, l'Assuré devra en reprendre possession et l'Assureur ne sera tenu qu'au paiement des pertes définitives et éventuellement des détériorations subies. Si les objets sont récupérés après paiement de l'indemnité, l'Assuré aura la faculté d'en reprendre possession moyennant remboursement de l'indemnité sous déduction des détériorations éventuellement subies à condition d'en faire la demande dans le délai d'un mois à dater du jour où il aura été avisé de la récupération. Dans les deux cas, l'Assuré aura droit au remboursement par l'assureur, des frais qu'il aura raisonnablement engagés en vue de la récupération desdits objets.

5. Interruption de séjour

5.1. OBJET DE LA GARANTIE

Si l'Assuré doit interrompre son voyage pour l'un des motifs suivants :

- ✓ Rapatriement médical de l'Assuré ou celui d'un membre de sa famille ou de son compagnon de voyage,
- ✓ Retour anticipé de l'Assuré par suite de maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de la Compagnie d'Assistance) ou décès d'un membre de sa famille
- ✓ Retour anticipé en cas de vol, dommages graves, incendie, dégât des aux occasionnés au domicile de l'assuré ou à ses locaux professionnels et à condition que la présence de l'assuré soit obligatoire pour prendre des mesures conservatoires.

Dans ce cas est remboursée, au prorata temporis, la partie du séjour non effectuée. **Cette indemnité sera calculée à partir du lendemain de la date du rapatriement effectué par l'Assisteur.**

L'indemnité ne pourra en aucun cas excéder le montant de son voyage selon le montant fixé aux Conditions Particulières.

Cette garantie ne s'applique pas à la billetterie de transport.

5.2. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'assureur et à l'agence de voyages **dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance**, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Votre dossier devra comporter les documents suivants :

- La facture d'achat du voyage,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause du retour anticipé,
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du rapatriement ou du retour anticipé et son motif.

5.3. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE INTERRUPTION DE SEJOUR

Outre les exclusions générales, ne sont pas garantis :

- **La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, menaces, attentats émeutes, tout effet d'une source de radioactivité,**
- **Les interruptions de séjour ayant pour origine un événement connu au moment du départ du voyage.**

6. Responsabilité Civile Vie Privée

Définitions

- **Dommage corporel:** Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent
- **Dommage matériel:** Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal
- **Dommage immatériel consécutif:** Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis
- **Fait dommageable:** Fait qui constitue la cause génératrice du dommage,
- **Franchise absolue:** La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur. La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur,
- **Pollution accidentelle:** L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain

et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive

- **Réclamation:** Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommage ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur
- **Responsabilité civile:** Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommage qu'elle a causé à autrui
- **Sinistre:** Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique
- **Tiers:** Toute personne autre que l'Assuré
- **Véhicule terrestre à moteur:** Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

6.1. OBJET DE LA GARANTIE

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

Cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs.

6.2. DÉFENSE

En cas d'action mettant en cause une responsabilité relevant des garanties du contrat, l'Assureur défend l'Assuré dans toute procédure concernant également les intérêts de l'Assureur. La garantie est engagée lorsque les dommages et intérêts réclamés excèdent le montant de la franchise.

L'Assureur dirige la défense de l'Assuré en ce qui concerne les intérêts civils. Il a la faculté d'exercer les voies de recours lorsque l'intérêt pénal de l'Assuré n'est pas ou n'est plus en cause (avec l'accord de l'Assuré dans le cas contraire).

La prise de direction de la défense de l'Assuré ne vaut pas renonciation pour l'Assureur à se prévaloir de toute exception de garantie dont il n'a pas connaissance au moment de cette prise de direction.

Les frais de défense sont à la charge de l'Assureur, sans imputation sur le montant de garantie des dommages correspondants. Si le montant de dommages et intérêts dépasse le plafond de garantie correspondant, l'Assureur prend en charge les frais de défense au prorata du montant de garantie par rapport au montant de l'indemnité due au tiers lésé.

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

6.3. EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE

Outre les exclusions générales, ne sont pas garantis :

- **Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré,**
- **Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages,**
- **Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes,**
- **Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil),**
- **L'amende et toute autre sanction pénale infligée person-**

nellement à l'Assuré,

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

6.4. PÉRIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres,

dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

6.5. MONTANTS DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable.

La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date.

Le montant de la garantie est fixé tel que ci-après :

- Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ;
- Défensede devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives ;
- Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives: Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause.
- Franchise absolue est appliquée par dossier comme indiqué au Tableau des garanties.

6.6. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'Agence de voyage **dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance**, sauf cas fortuit ou de force majeure.

7. Fermeture d'aéroport suite à catastrophe naturelle

7.1. DEFINITIONS

Définition d'une catastrophe naturelle: 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.

Définition d'une fermeture d'aéroport: Fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou de destination empêchant l'assuré de partir ou de revenir dans son pays de domicile dans le cadre de son voyage pour une durée supérieure à 24 heures consécutives.

Si l'assuré est dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue:

- son vol de départ vers son lieu de séjour ou
- son vol de retour vers son domicile habituel,

par suite de la fermeture, totale ou partielle, de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure (à l'exception des risques politiques, de guerre, guerre civile, attentats, terrorismes, émeutes et mouvements populaires).

Avant le départ :

- *Les frais de transports (Trajet Aéroport/Domicile)*

La Compagnie rembourse, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au tableau des garanties les frais de transports de retour de l'aéroport à son domicile après l'annonce officielle de la suppression de son vol.

On entend par frais de transport les sommes déboursées par l'assuré pour emprunter les transports publics: Taxi, bus, RER, Metro, ou train.

- *Frais consécutif au report du voyage*

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

On entend par variation du prix: le différentiel de prix entre le nouveau voyage et le voyage reporté à l'exclusion des frais de visa et de dossier. Cette garantie est accordée à l'assuré à condition que le nouveau voyage soit identique à celui reporté à savoir: nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations incluant la saison pour un Tour Opérateur ou la classe de réservation pour une compagnie aérienne.

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

Sur le lieu de séjour :

- *Les frais de prolongation de séjour*

La Compagnie rembourse sur présentation des justificatifs originaux les frais de prolongation de séjour à concurrence des montants prévus au tableau des garanties.

On entend par frais de prolongation de séjour: les frais d'hébergement, de nourritures, d'achat de produits de 1ère nécessité (produits de toilette, produits pour enfants, etc.).

Dans tous les cas l'assuré devra apporter la preuve de la fermeture du ou des aéroports et fournir les justificatifs des frais supplémentaires supportés.

L'Assuré a la possibilité de contacter la Compagnie pour prolonger gratuitement aux mêmes clauses et conditions du contrat les garanties assistance-rapatriement, bagages et responsabilité civile durant le séjour complémentaire dans la limite de la durée mentionnée au tableau des garanties.

La garantie ne sera acquise à l'assuré que s'il se trouve dans l'impossibilité d'utiliser un autre moyen de transport pour son retour ou pour se rendre sur son lieu de séjour et qu'il subit un retard minimum de 24 heures.

7.2. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants droit doivent:

- Aviser La Compagnie, par écrit dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à La Compagnie.
- Adresser à La Compagnie tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures du voyageur seront systématiquement demandés à l'assuré.

7.3. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE FERMETURE D'AÉROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES

Outre les exclusions générales, ne sont pas garantis :

- **Les risques politiques, de guerre, guerre civile, attentats, terrorismes, émeutes et mouvements populaires, les phénomènes de radioactivité**

8. Hausse des taxes d'aéroport et de carburant

8.1. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur prendra en charge les coûts supplémentaires survenus entre la date de réservation et la date de règlement du solde du voyage. Cette date ne pourra pas être inférieure à 20 jours avant le départ.

La garantie peut intervenir dans les deux cas suivants:

- En cas de **surcharge carburant**, qui correspond à une variation du coût du transport aérien, lié à la hausse du coût du carburant (indice WTI), intervenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde du voyage à condition que cette date ne soit pas inférieure à 20 jours avant le départ.
- En cas de **hausse du coût des taxes et redevances**, sont concernées les taxes d'embarquement, d'atterrissage, de débarquement dans les aéroports, intervenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde du voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

8.2. MODALITES DE REMBOURSEMENT

Le remboursement est directement effectué à l'ordre de l'Assuré ou à celle de vos ayants droits à l'exclusion de toute autre personne phy-

8.3. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Dans les cinq jours ouvrés à compter de la date de solde du dossier, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez adresser à l'Assureur tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation, en indiquant vos noms et prénoms ainsi que votre numéro de contrat.

Vous devez adresser à l'Assureur :

- le bulletin d'inscription initial du Séjour,
- la facture de l'agence de voyages vous notifiant la révision du prix de votre Séjour mentionnant l'augmentation de la surcharge carburant ou des taxes d'aéroport, ainsi que la facture fournisseur correspondante,
- la preuve du règlement de la totalité de la facture incluant la hausse de prix.

Pour les billets BSP, transmettre à l'Assureur :

- les copies d'écran au jour de la réservation et au jour de l'émission,
- la facture de l'agence de voyages établie au titre des hausses carburant supplémentaires correspondant à la différence entre le jour de la réservation et le jour d'émission du billet.

8.4. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE KÉRO-SÈNE CARBURANT ET TAXES

Outre les exclusions générales, ne sont pas garantis :

- ***l'augmentation du prix du voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de la réservation initiale,***
- ***les variations du cours des devises***
- ***l'augmentation du prix du voyage suite à la défaillance, de toute nature dont financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.***

Descriptif des garanties Assistance

Définitions

- **Accident** : Toute lésion corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident
- **Assuré** : La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles porte la garantie.
- **Assisteur** : TOKYO Marine & Mutuaide est le preneur du risque. Les prestations d'assistance sont gérées par MUTUAIDE ASSISTANCE (entreprise gérée par le Code des Assurances), sise 8-14 Avenue des Frères Lumière, 94366 Bry-sur-Marne CEDEX (référence L.10).
- **Bénéficiaire** : La ou les personnes physiques désignées aux Conditions Particulières et sur lesquelles portent la garantie.
- **Couverture géographique** : Monde entier
- **Domicile** : Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal dans l'Espace Economique Européen (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion.
- **Dommages corporels** : Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.
- **Franchise** : Partie de l'indemnité restant à la charge du bénéficiaire.
- **Maladie** : Altération de santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.
- **Maladie chronique** : maladie qui évolue lentement et se prolonge.
- **Maladie grave** : maladie mettant en jeu le pronostic vital.
- **Membres de la famille** : Par membre de la famille, on entend, le

conjoint ou concubin vivant sous le même toit, un enfant, un frère ou une sœur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents, les petits-enfants, les beaux-frères et belles-sœurs.

1. Assistance aux personnes en cas de maladies ou de blessure

TOKIO MARINE & Mutuaide ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de TOKIO MARINE & Mutuaide, après contact avec le médecin traitant sur place et éventuellement la famille de l'Assuré.

Rapatriement ou transport sanitaire

Si l'état de l'Assuré nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, TOKIO MARINE & Mutuaide organise et prend en charge :

- soit le transport vers un centre régional hospitalier ou dans un pays susceptible d'assurer les soins
- soit le rapatriement au Domicile de l'Assuré s'il n'existe pas de centre médical adapté plus proche.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué, sous surveillance médicale si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants : avion sanitaire, avion des lignes régulières, train, wagon-lit, bateau, ambulance.

Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée ne serait pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile de l'Assuré. Si l'hospitalisation n'a pu se faire dans un établissement proche du domicile, TOKIO MARINE & Mutuaide organise et prend en charge, lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, le transport de cet hôpital au domicile.

Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré(s)

Nous avons organisé votre rapatriement médical. Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille (6 personnes maximum) ou pour les groupes d'amis, de 4 personnes maximum vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes par les moyens appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base de billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe tourisme et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

Présence Hospitalisation

En cas d'hospitalisation de l'assuré de plus de 7 jours, TOKIO MARINE & Mutuaide organise et prend en charge à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties le séjour à l'hôtel d'une personne qui reste au chevet de l'Assuré hospitalisé, dont l'état ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat.

TOKIO MARINE & Mutuaide prend également en charge le retour en France métropolitaine de cette personne ou dans son pays de Domicile si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation doit dépasser sept jours, et si personne ne reste au chevet de l'Assuré, TOKIO MARINE & Mutuaide prend en charge les frais de transport Aller/Retour, au départ de la France métropolitaine (en train 1^{ère} classe ou en avion classe économique) d'une personne désignée par l'Assuré. TOKIO MARINE & Mutuaide organise également le séjour à l'hôtel de cette personne à hauteur du montant indiqué au Tableau des garanties avec une prise en charge maximum de 10 nuits.

Accompagnement des enfants

Vous êtes malade ou blessé et dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec vous.

Pour les accompagner lors de leur retour au domicile, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour pour une personne de votre choix, depuis le pays de votre domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe tourisme.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par la famille

du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par une hôtesse mise à disposition par TOKIO MARINE & Mutuaide.

Les titres de transport des enfants restent à votre charge.

Prolongation de séjour

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour. Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

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

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Présence Hospitalisation ».

Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille

Si l'Assuré doit interrompre son voyage en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct), TOKIO MARINE & Mutuaide organise et prend en charge, après accord du médecin de TOKIO MARINE & Mutuaide, le transport Retour (en train 1ère classe ou en avion classe économique) et les frais de taxi de l'Assuré afin de lui permettre de venir au chevet du proche, en France métropolitaine ou au pays du Domicile de l'Assuré.

Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, engagés à l'étranger

Le remboursement couvre les frais définis ci-dessous, sous réserve qu'ils concernent des soins reçus hors du pays de domicile de l'Assuré, à la suite d'une maladie à caractère imprévisible, ou d'un accident, survenu à l'étranger.

TOKIO MARINE & Mutuaide rembourse le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à la charge de l'Assuré, après remboursement effectué par la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il serait affilié, et ce à concurrence de la somme et franchise indiquées au Tableau des garanties, pour la durée du contrat.

L'Assuré, ou ses ayants droit, s'engage (nt) à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et à transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus
- photocopies des notes de soins justifiant les dépenses engagées.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

- Honoraires médicaux.
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien.
- Frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local.
- Frais d'hospitalisation par décision médicale.
- Urgence dentaire dans la limite indiquée au Tableau de garanties.

La prise en charge des frais médicaux cesse à dater du jour où TOKIO MARINE & Mutuaide est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré en France métropolitaine ou dans le pays où il a son domicile.

Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger

Dès lors que l'Assurée trouve hospitalisé, il peut être procédé à l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite du montant garanti indiqué au tableau des garanties sous réserve des conditions suivantes :

- que les soins soient prescrits en accord avec les médecins de TOKIO MARINE & Mutuaide, et,
- que l'Assuré soit jugé intransportable, par décision de ces mêmes médecins.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où le rapatriement est possible.

Dans tous les cas, l'Assuré s'engage à rembourser cette avance au plus tard trente jours après réception de la facture.

2. Assistance en cas de décès

Transport de corps

TOKIO MARINE & Mutuaide organise et prend en charge le transport du corps de l'Assuré depuis le lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré.

TOKIO MARINE & Mutuaide prend en charge les frais annexes nécessaires au transport du corps, dont le coût d'un cercueil ou le coût de l'urne. La garantie s'exerce à hauteur du montant indiqué au Tableau des garanties.

Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine sont à la charge des familles.

Lorsqu'il y a inhumation provisoire, TOKIO MARINE & Mutuaide organise et prend en charge les frais de transport du corps de l'Assuré jusqu'au lieu d'inhumation définitive en France métropolitaine ou au Domicile de l'Assuré, après expiration des délais légaux d'exhumation.

Reconnaissance de corps et formalités administratives

Dans le cas où des raisons administratives imposeraient une inhumation provisoire ou définitive sur place, TOKIO MARINE & Mutuaide organise et prend en charge le transport aller et retour (en train 1ère classe ou en avion classe économique) d'un membre de la famille pour se rendre de son domicile en France métropolitaine (ou dans un autre pays où résidait l'Assuré), jusqu'au lieu d'inhumation, ainsi que son séjour à l'hôtel.

TOKIO MARINE & Mutuaide prend en charge les frais d'hôtel à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties avec un maximum de 2 nuits.

Retour des membres de la famille ou de 4 accompagnants assurés

TOKIO MARINE & Mutuaide organise et prend en charge le transport retour (en train 1ère classe ou en avion classe économique et les frais de taxi) en France métropolitaine (ou au pays de Domicile de l'Assuré) jusqu'au lieu d'inhumation de l'assuré, des autres membres de la famille (6 personnes maximum) ou de 4 personnes accompagnantes assurées se trouvant sur place s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille

Si l'Assuré doit interrompre son voyage afin d'assister aux obsèques d'un membre de la famille (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant direct, frère, sœur), TOKIO MARINE & Mutuaide organise et prend en charge le transport (en train 1ère classe ou en avion classe économique et les frais de taxi) de l'Assuré depuis le lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou dans un autre pays si l'Assuré y a élu son Domicile.

9. Assistance Voyage

Pendant le voyage

Avance de la caution pénale et paiement des honoraires d'avocat
Cette garantie est acquise uniquement en dehors du pays de domicile de l'Assuré.

Si en cas d'infraction involontaire à la législation du pays dans lequel il se trouve, l'Assuré est astreint au versement d'une caution pénale, TOKIO MARINE & Mutuaide en fait l'avance à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties.

TOKIO MARINE & Mutuaide règle les honoraires d'avocat des représentants judiciaires auxquels l'Assuré pourrait faire appel à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties.

L'Assuré s'engage à rembourser l'avance faite au titre de la caution pénale dans un délai de trente (30) jours à compter de la restitution de cette dernière par les autorités.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans le pays d'origine de l'Assuré, par suite de faits survenus à l'étranger. Les infractions intentionnelles n'ouvrent pas droit aux prestations

« Avance de caution pénale » et « Paiement des honoraires d'avocat ».

Retour anticipé en cas de sinistre au domicile

Si l'Assuré doit interrompre son voyage en cas de dommages matériels importants survenus à son domicile, détruit à plus de 50 % et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux, TOKIO MARINE & Mutuaide organise et prend en charge le transport (en train 1ère classe ou en avion classe économique + frais de taxi) de l'Assuré afin de lui permettre de regagner son domicile.

Frais de recherche et de secours en mer et en montagne

Nous prenons en charge, à hauteur du montant indiqué au Tableau des garanties, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de recherche et de secours en mer et en montagne nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche

Transmission de messages

TOKIO MARINE & Mutuaide transmet les messages de caractère privé, destinés à l'Assuré lorsqu'il ne peut être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation ou laissés par lui à l'attention d'un membre de sa famille.

Envoi de médicaments

TOKIO MARINE & Mutuaide prend toute mesure pour assurer l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, suite à un événement imprévisible, il est impossible à l'Assuré de se les procurer ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'Assuré.

Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers ou moyens de paiement

Lors d'un déplacement, en cas de perte ou de vol de papiers, TOKIO MARINE & Mutuaide apporte un conseil dans les démarches à accomplir (dépôt de plaintes, renouvellement de papiers, etc.).

En cas de vol ou de perte des moyens de paiement (carte de crédit, chéquier), TOKIO MARINE & Mutuaide accorde, 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 dont le montant maximum est indiqué au Tableau des garanties afin de faire face à des dépenses de première nécessité

Limites d'intervention

- Toute consultation juridique personnalisée ou tout examen de cas particulier,
- Toute aide à la rédaction d'actes,
- Toute prise en charge de litige,
- Toute prise en charge de frais, rémunération de services,
- Toute avance de fonds autres que celles définies
- Tout conseil ou diagnostic en matière médicale.

Concernant le domaine particulier de renseignements financiers, TOKIO MARINE & Mutuaide ne pourra procéder à aucune étude comparative sur la qualité des contrats, services, taux pratiqués par les établissements financiers, et exclut toute présentation ou exposé d'un produit particulier.

En aucun cas, TOKIO MARINE & Mutuaide n'exprimera, en réponse à une question mettant en jeu le droit et sa pratique, un avis personnel ou un conseil fondé sur les règles juridiques de nature à permettre à la personne qui reçoit le renseignement de prendre une décision. Les réponses ne feront pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.

10. Exclusions

Outre les exclusions générales, les cas suivants ne sont pas garantis :

tis :

- **Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement et non encore consolidées ;**
 - **Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;**
 - **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;**
 - **Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la trente-sixième semaine de grossesse ;**
 - **Les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption d'alcool ;**
 - **Les conséquences de tentative de suicide ;**
 - **Les dommages provoqués intentionnellement par un Assuré ou ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense ;**
 - **Les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation de l'Assuré en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche ;**
 - **Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de pratiques non autorisées par les autorités locales ;**
 - **Les conséquences de radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ;**
 - **Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique ;**
 - **Les conséquences d'émeutes, de grèves, de pirateries, lorsque l'Assuré y prend une part active ;**
 - **Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes et ouragans ;**
- L'assureur ne garantit pas :
- **Les conséquences de la faute intentionnelle des personnes physiques ayant la qualité d'assuré ;**
 - **Les dommages ou pertes financières occasionnés par les attentats, la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non (article L.121-8 du Code des Assurances). Il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère. Il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile ;**
 - **Les dommages ou pertes financières occasionnés par tremblements de terre, raz de marée, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes ;**
- Toutefois, pour ce qui concerne les dommages aux biens, sont garantis les effets des catastrophes naturelles conformément aux articles L.125-1 à L.125-6 du Code des Assurances.
- **Les dommages ou aggravation des dommages causés par :**

- **des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,**
- **tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,**

- toute autre source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).
 - Les amendes, impôts, redevances, taxes et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'assuré ;
 - Les faits générateurs, dommages ou pertes financières dont l'assuré a connaissance lors de la souscription du contrat comme étant susceptibles d'en entraîner l'application ;
- Outre les exclusions ci-dessus et pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger, ne sont pas couverts :
- Les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise de la garantie ;
 - Les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication nette et imprévisible ;
 - Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer ou dans le pays du Domicile de l'Assuré, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenu en France ou dans tout autre pays ;
 - Les frais de cure thermique, héliomarine, de séjour en maison de repos, les frais de rééducation.

11. Dispositions générales en Assistance

ENGAGEMENTS FINANCIERS DE TOKIO MARINE ASSISTANCE

L'organisation par l'Assuré ou par son entourage de l'une des prestations d'assistance énoncées ci-avant ne peut donner lieu au remboursement que si TOKIO MARINE & Mutuaide a été prévenu préalablement.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que TOKIO MARINE & Mutuaide aurait engagés pour organiser le service. Lorsque TOKIO MARINE & Mutuaide doit organiser le retour prématuré de l'Assuré en France métropolitaine (ou dans son pays de Domicile) il peut lui être demandé d'utiliser son titre de voyage.

Lorsque TOKIO MARINE & Mutuaide a assuré à ses frais le retour de l'Assuré, il est demandé à celui-ci d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés et de reverser le montant perçu à TOKIO MARINE & Mutuaide sous un délai maximum de trois mois suivant la date de retour. Seuls les frais complémentaires à ceux que l'Assuré aurait dû normalement engager pour son retour au Domicile, sont pris en charge par TOKIO MARINE & Mutuaide

Lorsque TOKIO MARINE & Mutuaide a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée. En cas de prise en charge de séjour à l'hôtel, TOKIO MARINE & Mutuaide ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués dans le Tableau des garanties, à l'exclusion de tous autres frais.

LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE

TOKIO MARINE & Mutuaide ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des prestations d'assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : 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.

MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement par l'Assuré (ou toute personne agissant en son nom) par tous les moyens.

Téléphone : **00 33 (0)1 48 82 62 35**

Télécopie : **00 33 (0)1 45 16 63 92**

Dispositions Communes aux garanties

Les assurances doivent être souscrites le jour même de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans les conditions d'annulation de votre contrat de voyage.

La prime d'assurance, même en cas de non réalisation du séjour, n'est jamais remboursable, sauf en cas d'annulation du fait du Tour opérateur pour cause de manque de participants.

Article 1 — EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Les garanties prendront effet et se termineront aux dates indiquées aux conditions particulières pour la formule d'assurance choisie.

- La police prend effet le jour du départ des assurés, sur le lieu de convocation indiqué par la Société adhérente. Les garanties seront acquises pendant toute la durée du voyage ou séjour avec un maximum de 90 jours. Les garanties prendront fin le jour du retour du voyage et sur le lieu de dispersion.

- Pour l'assurance « annulation », la couverture prend effet au moment de l'inscription pour le voyage et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance des locaux prévus.

- Les prestations d'assistance s'appliquent pendant les dates de voyage mentionnées par le Souscripteur aux Dispositions Particulières du contrat, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs. La date de prise d'effet ne peut être antérieure à la date de souscription.

L'Assuré ayant adhéré au présent Contrat en utilisant une ou plusieurs techniques de communication à distance, peut renoncer à la souscription :

- En cas de souscription par téléphone, avant expiration du délai légal de renonciation de 14 jours calendaires à compter de la date de réception des Conditions Générales, considérées avoir été reçues 7 jours calendaires après la date de l'appel téléphonique au cours duquel l'Assuré a donné son consentement au Contrat,

- En cas de souscription par Internet, avant expiration du délai légal de renonciation de 14 jours calendaires à compter de la date de souscription en ligne,

En cas de souscription avec signature d'une demande de souscription, avant expiration du délai légal de renonciation de 14 jours calendaires à compter de la date de signature de la demande de souscription,

L'Assuré doit pour cela adresser à ASSUR TRAVEL une lettre recommandée avec avis de réception, rédigée par exemple selon le modèle suivant :

« Je soussigné(e) (M/Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à la souscription au Contrat N° ...
Le (date) Signature »

A condition que le bénéfice des garanties n'ait pas été demandé, l'intégralité des sommes éventuellement versées sera remboursée à l'Assuré dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la date de réception de la lettre de renonciation. A compter de l'envoi de cette lettre, le cachet de la poste faisant foi, le Contrat et les garanties prennent fin.

Article 2 – DEFINITIONS COMMUNES AUX GARANTIES

- **Acte de terrorisme**: toute action qui a pour intention de causer la mort ou de graves blessures corporelles à des civils ou à des non-combattants, lorsque le but d'un tel acte est, de par sa nature ou son contexte, d'intimider une population, ou de forcer un gouvernement ou une organisation internationale à prendre une quelconque mesure ou à s'en abstenir.
- **Assuré**: toute personne physique ou groupe désigné aux Conditions Particulières sous cette qualité domiciliée en Europe (sauf Suisse, Monaco et Andorre) ou, dans les DOM ROM.
- **Attentat**: tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel l'Assuré séjourne, 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 Etrangères français.
- **Ayant droit**: personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'assuré.
- **Catastrophe naturelle**: 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.
- **Déchéance**: perte du droit à garantie pour le sinistre en cause, par suite du non-respect par le preneur d'assurance, par l'assuré ou par le bénéficiaire.
- **Domicile**: le lieu de résidence habituelle de l'Assuré en France, dans les DOM ROM ou dans un des pays membres de l'union européenne (sauf Suisse, Monaco et Andorre). L'adresse fiscale est considérée comme le domicile en cas de litige.
- **DOM-ROM**: Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Mayotte.
- **Durée des garanties**: les garanties sont acquises à l'Assuré selon le champ d'application des garanties défini aux Conditions Particulières du contrat.
- **Emeute**: mouvement, agitation, soulèvement populaire qui explose en violence à l'occasion d'une situation tendue.
- **Événement**: tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.
- **Franchise**: montant qui reste à la charge de l'Assuré en cas de sinistre.
- **Grève**: action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications
- **Modalités de souscription**: le présent contrat doit normalement être souscrit en même temps que l'inscription au voyage. Toutefois, dans la période qui précède le commencement du barème des pénalités, il peut être admis que la souscription du contrat d'assurance soit postérieure à l'inscription au voyage.
- **Souscripteur**: l'organisme ou la personne morale ou physique, domicilié en Europe (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou dans les DOM ROM qui a souscrit et signé ce contrat et s'est engagé au paiement des cotisations.
- **Territorialité**: monde entier.
- **Tiers**: toute personne physique ou morale à l'exclusion du Souscripteur, de la personne Assurée, des membres de sa famille, des personnes l'accompagnant et de ses préposés.

Article 3 – EXCLUSIONS GENERALES

L'assureur ne garantit pas :

- **Les conséquences de la faute intentionnelle des per-**

sonnes physiques ayant la qualité d'assuré ;

- **Les dommages ou pertes financières occasionnés par la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non (article L.121-8 du Code des Assurances). Il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère. Il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile ;**
- **Les dommages ou pertes financières occasionnés par tremblements de terre, raz de marée, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes ;**
- **Toutefois, pour ce qui concerne les dommages aux biens, sont garantis les effets des catastrophes naturelles conformément aux articles L.125-1 à L.125-6 du Code des Assurances ;**
- **Les dommages ou aggravation des dommages causés par :**
 - **des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,**
 - **tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,**
 - **par toute autre source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope) ;**
- **Les amendes, impôts, redevances, taxes et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'assuré ;**
- **Les faits générateurs, dommages ou pertes financières dont l'assuré a connaissance lors de la souscription du contrat comme étant susceptibles d'en entraîner l'application.**

Article 4 – SANCTIONS INTERNATIONALES

Les présentes garanties sont également sans effet :

- **Lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les lois et règlements,**

Ou

- **lorsque les biens et/ou les activités assurés sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements.**

Article 5 – SUBROGATION

Conformément aux dispositions prévues à l'article L.121.12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, à concurrence de l'indemnité payée par lui dans les droits et actions que l'Assuré peut avoir contre les tiers responsables du dommage.

Toutefois, cette subrogation ne s'applique pas aux indemnités forfaitaires garanties en cas de décès ou d'incapacité permanente de l'Assuré.

Article 6 – PRESCRIPTION

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par **deux (2) ans** à compter de l'événement qui lui a donné naissance.

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.

La prescription est interrompue par les causes ordinaires d'interruption (article 2244 du Code Civil), ainsi que dans les cas suivants :

- désignation d'un expert à la suite d'un sinistre;
- envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception

tion :

- par l'Assureur au Souscripteur pour le paiement d'une cotisation
- par le Souscripteur à l'Assureur pour le paiement d'une indemnité.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la 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.

La prescription est portée à **dix (10) ans** dans les opérations relatives aux accidents atteignant les personnes et lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit du membre participant décédé (Article 114-1 du Code des Assurances)

Article 7 – 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 conformément à l'article L.113-9 du Code des Assurances**

Si cette omission ou inexactitude est constatée avant tout sinistre, l'Assureur a la faculté soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de cotisation acceptée par le preneur d'assurance, soit de le résilier.

En cas de fraude de l'Assuré ou du Souscripteur, l'intégralité de la prime demeure acquise à l'Assureur.

Déchéance de garantie

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

Article 8 – ASSURANCES CUMULATIVES

S'il existe d'autres assurances de même nature, contractées sans fraude et accordant les mêmes garanties, pour un même intérêt, chacune de ces assurances produit ses effets dans la limite de ses garanties (article L.121-4 du Code des Assurances).

L'indemnité ne peut excéder le montant du dommage, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite (article L.121-1 du code).

Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'Assureur de son choix.

La contribution de chacun des Assureurs est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité que l'Assureur aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque Assureur s'il avait été seul.

Dans le cas où l'Assuré justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts la présente police d'assurance, il a la possibilité, conformément à l'article L 112-10 du Code des assurances, de renoncer à la présente police dans les 14 jours calendaires suivant la

conclusion de celle-ci. L'Assuré sera dès lors remboursé des primes qu'il a versées à la Compagnie, sans frais ni pénalités, sauf en cas de sinistre intervenant antérieurement à l'exercice du droit de renonciation. Avant la conclusion la présente police d'assurance, la Compagnie a remis à l'Assuré un document l'invitant à vérifier s'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par la présente police et l'informant de la faculté de renonciation.

Article 9- PAIEMENT DES COTISATIONS

Le montant de la cotisation figurant aux Dispositions Particulières doit être réglée au comptant à la souscription et avant votre départ. Elle ne peut donner lieu à un remboursement pour quelque cause que ce soit.

A défaut de paiement avant le début du risque, le contrat sera considéré comme nul et non avvenu et ne donnera lieu à aucune indemnisation.

Article 10-REGLEMENT DES DIFFERENTS

Les parties s'engagent à se réunir à l'occasion de tout différend relatif aux adhésions et aux prestations qui pourrait survenir entre elles, afin de tout mettre en œuvre pour le régler à l'amiable. A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents.

Article 11 – RECLAMATION MEDIATION

Pour toute réclamation, nous vous invitons à contacter votre interlocuteur commercial habituel (agence de voyage ou courtier en assurance) dont les coordonnées figurent sur votre Bulletin d'adhésion ou Conditions Particulières.

Toutefois si un désaccord persiste, vous pouvez intervenir auprès de notre service Réclamations :

TOKIO MARINE HCC
6-8 BOULEVARD HAUSSMANN
75009 PARIS
☎ 01 53 29 30 00
✉ reclamations@tmhcc.com

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

Médiation

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

LA MEDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

Article 12 – AUTORITE DE CONTROLE

Les garanties de ce contrat sont régies par le Code des Assurances. L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sise 4, place de Budapest, 75436 Paris cedex 09.

Article 13 – DROITS D'ACCES A VOS DONNEES PERSONNELLES (CNIL/RGPD)

Dans le cadre de votre relation avec la société de courtage Assur Travel pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser dans le cadre de contentieux, pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, afin de se conformer à une réglementation applicable, ou pour l'analyse de tout ou partie des données vous concernant collectées au sein de notre société, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis,

afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours en tant qu'assuré. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées à nos assureurs partenaires, et autres partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise préconisées par Assur Travel.

Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités.

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique). Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat. Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email: dpo@assur-travel.fr ou par courrier à ASSUR TRAVEL à l'attention du DPO, 99 rue Parmentier — Zone Actiburo — 59650 Villeneuve d'Ascq.

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL par courrier à l'adresse suivante: 3 Place de Fontenoy — TSA 80715 — 75334 PARIS CEDEX 07.

TABLEAU DES GARANTIES DE LA FORMULE PLATINIUM

DESCRIPTION DES GARANTIES	Formule PLATINIUM	
Garanties Assurances	Plafond Maximum par personne	Franchise
ANNULATION CLASSIQUE	16 000 €/personne et 50 000 €/évènement	
Maladie, Accident, Décès	✓	Néant
Autres clauses d'annulation classique	✓	
ANNULATION CAS IMPREVUS	16 000 €/personne et 50 000 €/évènement	
Tout événement aléatoire, soudain et imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré, l'empêchant de voyager	✓	Néant
Attentat ou Catastrophes naturelles survenant dans les 15 jours précédant le départ dans un rayon de 100 kms autour du lieu de villégiature	Si extension souscrite	
DEPART MANQUE	2 000 €/personne et 10 000 €/évènement	
Tout événement aléatoire, soudain et imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré, l'empêchant de voyager	✓	Néant
RETARD DE TRANSPORT (train ou avion)	50 €/heure de retard/personne avec un max de 300 €/personne et de 1500 €/dossier	
Indemnité suite à un retard du transport	✓	4 heures
BAGAGES (Détérioration, perte et vol)	Complément de 3 500 €/personne et 17 500 €/évènement	
Dont objets de valeur	1 750 €	Néant
Dont objets acquis pendant le séjour	875 €	
Dépenses justifiées de 1ère nécessité	300 €	
Dont vol des pièces d'identité	300 €	
INTERRUPTION DE SEJOUR	16 000 €/personne et 50 000 €/évènement	
Remboursement des prestations terrestres réglées et non utilisées	✓	Néant
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE A L'ETRANGER	4 500 000 € par sinistre	
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs	46 000 € après intervention de l'assureur principal	75 € par sinistre
FERMETURE D'AEROPORT SUITE A CATASTROPHES NATURELLES	✓	
Frais de transport (Trajet aéroport/domicile)	300 € par personne max 1 500 € par dossier	Néant
Frais de prolongation de séjour	300 € par nuit et par personne, max. 10 nuits et max 2500 € par dossier	
Prolongation des garanties Assistance, Bagages, RC Vie Privée	maximum 6 jours	
STABILITE DES PRIX	✓	
Hausse du coût du carburant ou des taxes d'aéroport	300 €	17 € par personne

DESCRIPTION DES GARANTIES	Formule PLATINIUM	
	Plafond Maximum par personne	Franchise
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
Rapatriment ou transport sanitaire	Frais réels	Néant
Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré(s)	Frais réels	
Présence d'un proche si hospitalisation de l'assuré de plus de 7 jours	Billet Aller/Retour et Frais d'hôtel 300 €/nuit, 10 nuits max.	
Accompagnement des enfants mineurs	Billet Aller/Retour d'un accompagnant	
Prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche de l'assuré	Frais d'hôtel 300 €/nuit, 10 nuits max.	
Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille	Billet Retour	
FRAIX MEDICAUX		
	1 500 000 €/événement	
Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger et avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	500 000 €	Néant
USA, Canada, Asie, Australie	500 000 €	
Frais dentaires d'Urgence	300 €	
ASSISTANCE EN CAS DE DECES		
Transport de corps	Frais réels	Néant
Frais de cercueil ou d'urne	5 000 €	
Frais d'hébergement supplémentaire d'une personne accompagnant le corps	600 €, 2 nuits max.	
Retour des membres de la famille ou de 4 accompagnants assurés	Billet Retour	
Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille	Billet Retour	
ASSISTANCE VOYAGE		
<i>Pendant le voyage</i>		
Avance de la caution pénale à l'étranger	25 000 €	Néant
Honoraires d'avocat	20 000 €	
Retour anticipé en cas de sinistre au domicile	Billet Retour	
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	3 000 €/personne avec max 15 000 €/événement	
Transmission de messages	Frais réels	
Envoi de médicaments	Recherche et envoi	
Avance de fonds en cas de perte ou de vol des moyens de paiement	5 000 €	
Frais de garde de l'animal domestique	600 €	

CONTRAT EXTENSION EPIDEMIES CHEVAL D'AVENTURES PRODUIT PLATINIUM *

*Garantie valable uniquement en cas de souscription à la formule **Platinum avec Epidémies**

TABLEAU DE GARANTIES	
GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND
<p>1 / ANNULLATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie <i>Franchise</i> ✓ Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température <i>Franchise</i> 	<p>16000€ par personne et 50 000€ par événement Néant</p> <p>16000€ par personne et 50 000€ par événement Néant</p>
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
<p>1 / ASSISTANCE RAPATRIEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Téléconsultation avant départ (A) ✓ Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) (B) ✓ Retour impossible C) - Frais hôteliers suite à retour impossible (D) - Frais hôteliers suite à mise en quarantaine (E) - Frais médicaux hors du pays de résidence suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou de pandémie (F) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Franchise (F1) - Prise en charge d'un forfait téléphonique local (G) - Soutien psychologique suite à mise en quarantaine (H) - Valise de secours (I) <p>2 / ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aide-ménagère (a) ✓ Livraison de courses ménagères (b) ✓ Soutien psychologique suite à rapatriement (c) 	<p>(A) 1 appel</p> <p>(B) Frais réels</p> <p>(C) 1 000 € Max par personne et 50 000 € Max par groupe</p> <p>(D) Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits</p> <p>(E) Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits</p> <p>(F) 500 000€/personne</p> <p>(F1) Néant</p> <p>(G) Jusqu'à 80 €</p> <p>(H) 6 entretiens par événement</p> <p>(I) 100 € Max par personne et 350 € Max par famille</p> <p>(a) 15 heures réparties sur 4 semaines</p> <p>(b) 15 jours maximum et 1 livraison par semaine</p> <p>(c) 6 entretiens par événement</p>

Important pour les garanties Assurances

L'assuré ou ses ayants droit sont tenus d'avertir l'agence de voyages et l'Assureur, **dans un délai de 5 jours ouvrés dès la survenance de l'évènement.** Vous devez **OBLIGATOIREMENT annuler dès la survenance d'un problème médical vous atteignant ou atteignant l'un de vos proches, et qui pourrait, de suite ou ultérieurement empêcher votre départ.**

En cas d'annulation pour raison médicale, l'impossibilité de voyager est constatée par toute autorité médicale compétente qui établit un certificat de contre-indication à voyager. A compter de cette date, l'assuré dispose de 5 jours ouvrés pour effectuer sa déclaration.

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur pour toutes les garanties Assurance (Annulation, Retard d'avion, Responsabilité Civile Vie Privée, Individuelle Accidents, Interruption de séjour) et à son agent de voyages en cas d'annulation seulement dans les **cinq (5) jours ouvrés** à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure et dans les **deux (2) jours ouvrés** pour la garantie Bagages en cas de vol.

Si vous annulez tardivement, nous ne pourrons prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

N'OUBLIEZ PAS D'ANNULER DES LES PREMIERS SYMPTOMES !

Coordonnés pour déclarer un sinistre Annulation, Départ manqué, Bagages, Interruption de séjour, Fermeture d'aéroport suite à catastrophes naturelles et Stabilité des prix :



**99 rue Parmentier
Zone d'activité Actiburo
59650 Villeneuve d'Ascq
☎ 03 20 30 74 12**

✉ contact.gestion@assur-travel.fr

Important pour les prestations Assistance

Il est impératif de contacter le service d'assistance avant toute consultation médicale ou hospitalisation. Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Les prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par l'assisteur ne donneront droit à aucun remboursement.

En cas d'urgence, il est impératif de contacter en premier les services locaux de secours d'urgences pour tout problème relevant de leurs compétences.

Vous avez besoin d'assistance ?



TOKIO MARINE HCC/MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14, avenue des Frères Lumière
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

7j/7 – 24 h/24

📞 **De France : 01 48 82 62 35**
📞 **depuis l'étranger : 00 33 (0)1 48 82 62 35**

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

- **Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché : FR028073TT**
- **Vos nom et prénom,**
- **L'adresse de votre domicile,**
- **Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,**
- **Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),**
- **Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,**
- **La nature de votre problème.**

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance. **SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.**

**IL EST IMPERATIF DE CONTACTER MUTUAIDE ASSISTANCE
AVANT TOUTE PRISE D'INITIATIVE PERSONNELLE
POUR UNE PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOSSIER**