

Mutuaide

NOTICE  
D'INFORMATION



Assurance Voyage  
touristique

*Formule ZEN –  
OPTION SPORT*

## Contacts

### Comment contacter notre service **Assistance** ?



#### MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza – CS 20010 –  
93196 NOISY LE GRANDNOISY LE  
GRAND CEDEX



+33. 1.55.98.87.89\*



voyage@mutuaide.fr



01. 45.16.63.92

\* Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement

**Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, les informations ci-dessous vous seront demandées lors de votre appel :**

- Le numéro de votre contrat,
- 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 en précisant l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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

### Comment contacter notre service **Assurance** ?



#### MUTUAIDE Service Assurance

TSA 20001  
93196 NOISY LE GRAND CEDEX  
Du lundi au vendredi de 9h à 18h



+33. 1.55.98.87.89\*



gestion-assurance@mutuaide.fr

\* Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement

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

- Le numéro de votre contrat,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de votre déclaration.

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

## Tableau de GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE EN INCLUSION	PLAFOND
<b>BRIS OU VOL DE MATERIEL SPORTIF</b>	750 € max par adulte / 200 € max par enfant ET entre 75 € et 150 € par paire de ski
GARANTIES D'ASSURANCE EN OPTION	PLAFOND
<b>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER (pour les personnes domiciliées en France métropolitaine ou Département d'Outre-Mer)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages corporels, matériels et immatériels</li> </ul>	4 500 000 € par sinistre
<b>dont</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages matériels et immatériels consécutifs avec une franchise absolue de 150 € par sinistre</li> </ul>	750 000 € par sinistre
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives. Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives</li> </ul>	Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause
<b>BAGAGES</b>	2 500 € par personne
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bris de lunette</li> </ul>	150 € par personne
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effets de premières nécessités en cas de vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Après 24 heures</li> </ul>	150 € par personne
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Après 48 heures</li> </ul>	250 € par personne
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retard de livraison (+ de 24 heures)</li> </ul>	Indemnité forfaitaire de 200 € par personne
<b>RACHAT DE FRANCHISE DU VEHICULE LOUE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages au véhicule de location</li> </ul>	Frais réels
GARANTIES D'ASSISTANCE EN INCLUSION	PLAFOND
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de maladie liée à Epidémie ou Pandémie)</li> </ul>	Frais réels
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapatriement des personnes accompagnantes</li> </ul>	Frais réels
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapatriement des enfants de moins de 15 ans</li> </ul>	Frais réels
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite d'un proche</li> </ul>	Titre de transport Aller / Retour*
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retour anticipé</li> </ul>	Titre de transport retour*
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prolongation de séjour</li> </ul>	Frais d'hôtel 80 € par nuit / max 5 nuits
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais médicaux hors du pays de résidence y compris suite à maladie liée à une Epidémie ou de Pandémie</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Europe</li> </ul>	150 000 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reste du monde</li> </ul>	300 000 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapatriement de corps</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rapatriement du corps</li> </ul>	Frais réels
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Frais funéraires nécessaires au transport</li> </ul>	2 500 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoi de médicaments à l'étranger</li> </ul>	Frais d'envoi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de recherche ou de secours</li> </ul>	30 000 € max par personne et par événement
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission de messages urgents</li> </ul>	Frais réels
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance de fonds</li> </ul>	2 000 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils aux voyageurs</li> </ul>	Frais réels
<b>➤ Garanties d'assistance en cas d'Epidémie ou de Pandémie</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléconsultation avant départ</li> </ul>	1 appel
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retour impossible</li> </ul>	1 000 € max par personne et 50 000 € Max par groupe

• <b>Frais hôteliers suite à retour impossible</b>	Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits
• <b>Frais hôteliers suite à mise en Quarantaine</b>	Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits
• <b>Prise en charge d'un forfait téléphonique local</b>	Jusqu'à 80 €
• <b>Soutien psychologique suite à mise en Quarantaine</b>	6 entretiens par événement
• <b>Valise de secours</b>	100 € Max par personne et 350 € Max par famille
• <b>Aide-ménagère</b>	15 heures réparties sur 4 semaines
• <b>Livraison de courses ménagères</b>	15 jours maximum et 1 livraison par semaine
• <b>Soutien psychologique suite à rapatriement</b>	6 entretiens par événement

\* en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique

## ARTICLE 1 – OBJET DE LA NOTICE D'INFORMATION

L'Assureur permet aux Assurés, qui ont choisi d'adhérer au présent Contrat, de bénéficier des garanties décrites dans la présente Notice d'Information.

La Notice d'information est établie conformément aux dispositions du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assuré en cas de sinistre.

**Nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis dans la présente Notice d'Information. Si tel est le cas, merci de vous reporter à l'article 4 « Droit de Renonciation » pour connaître les modalités de renonciation aux garanties.**

## ARTICLE 2 – ETENDUE GEOGRAPHIQUE

### Déplacement garanti :

Les garanties du présent Contrat sont accordées dans les pays de la zone qui figurent sur vos Conditions Particulières.

### Couverture géographique :

Monde entier hors pays exclus.

**Les pays exclus sont les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel que soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...).**

## ARTICLE 3 – CONDITIONS – EFFET – DUREE DE L'ADHESION

### Conditions :

Le contrat est un contrat à destination de voyageurs à partir de 1 à 9 personnes (groupes d'amis, groupe scolaire, comités d'entreprises ...).

Pour bénéficier des garanties décrites dans la présente Notice d'information, vous devez au préalable vous acquitter du paiement de la prime correspondant à l'adhésion.

La prime, comprenant les impôts, droits et taxes en vigueur sur cette catégorie de contrat, est payable comptant au moment de votre adhésion sur notre site Internet.

**A défaut de paiement au moment de l'adhésion, le Contrat sera considéré comme nul et non avenue et ne donnera lieu à aucune prestation ou indemnisation.**

### Date d'effet et de fin de validité :

- ✓ Pour les souscriptions avant la date de départ en voyage, vos garanties prennent effet à la date de départ en voyage et expirent à la date de fin du voyage, sous réserve du règlement de la prime due au titre du contrat.

- ✓ Pour les souscriptions après la date de départ en voyage, vos garanties prennent effet le lendemain de la souscription à 12h, et expirent à la date de fin du voyage.

**Durée :**

L'adhésion est limitée à 12 mois consécutifs.

**Renouvellement :**

Le renouvellement d'un contrat en cours ne sera accepté que s'il est effectué à la suite, et sans interruption, avec le dernier contrat souscrit. Toutefois, la durée de l'adhésion et du renouvellement ne pourra être supérieure à 12 mois consécutifs.

## ARTICLE 4 – DROIT DE RENONCIATION

Contrat d'une durée inférieure à 1 mois

Aucun droit de renonciation ne s'applique aux contrats d'assurance voyages ou bagages d'une durée inférieure à 1 mois.

Contrat d'une durée supérieure à 1 mois

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation dans les 14 jours calendaires à compter de la date d'adhésion au Contrat, sans frais ni pénalités.

**Ce droit ne s'applique pas si vous déclarez un Sinistre garanti auprès de l'Assureur pendant ce délai de 14 jours.**

Le courrier de renonciation dont un modèle est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à MUTUAIDE – Service Commercial – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX.

Proposition de rédaction pour exercer votre faculté de renonciation

« Je soussigné M / Mme ..... demeurant ..... renonce à mon adhésion au Contrat N°.....J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de mon courrier, d'aucun Sinistre mettant en jeu une garantie de ce Contrat».

Conséquences de la renonciation

L'exercice du droit de renonciation dans le délai défini ci-dessus entraîne la résiliation du Contrat à compter de la date de réception de la demande de renonciation. Vous êtes alors remboursé de la prime que vous avez versée, sans frais ni pénalités, dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice de son droit de renonciation, sauf en cas de Sinistre intervenant antérieurement à l'exercice du droit de renonciation.

## ARTICLE 5 – RESILIATION DE L'ADHESION

En cas d'annulation de votre séjour avant la date de début de garantie et uniquement dans ce cas, la prime pourra vous être remboursée sur demande adressée à MUTUAIDE ASSISTANCE par mail à l'adresse suivante : [information.voyage@mutuaide.fr](mailto:information.voyage@mutuaide.fr).

La demande doit parvenir avant la date d'effet figurant sur votre Attestation d'assurance, la date d'envoi du mail faisant foi.

## ARTICLE 6 – DEFINITIONS

**Assureur**

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza, CS 20010 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX SA au capital de 13 401 270€ - Entreprise régie par le Code des Assurances Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger et dont le numéro de police est 35.806.460, l'Assureur est TOKIO MARINE EUROPE SA (TOKIO MARINE HCC).

### **Accident corporel grave**

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

### **Attentat**

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

### **Assuré**

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

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

Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, ces personnes doivent être domiciliées en France continentale ou Département d'Outre-Mer.

### **Bagages**

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

### **Blessure**

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente

### **Catastrophe naturelle**

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

### **COM**

Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

### **Définition de l'assistance aux personnes**

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas d'événement garanti lors de votre séjour.

### **Domicile/Pays de résidence**

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, est considéré comme domicile votre lieu de résidence principal et habituel en France métropolitaine, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, le domicile doit être situé en France Continentale ou Département D'Outre-Mer.

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

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

## **DROM**

Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

## **Effets de première nécessité**

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

## **Epidémie**

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

## **Etranger**

Tout pays en dehors de votre pays de domicile.

## **Europe**

Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.

## **Evénements garantis en assistance**

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

## **Evénements garantis en assurance**

Selon les options souscrites :

- ✓ Responsabilité civile Privée à l'Etranger
- ✓ Bagages perdu, volé et endommagé
- ✓ Rachat de franchise véhicule loué

## **Exécution des prestations**

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

## **Franchise**

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

## **Groupe**

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

## **Maladie**

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

## **Maladie grave**

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

## **Maximum par événement**

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

## **Membres de la famille**

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de

cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

#### **Membres de la famille**

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

#### **Nous organisons**

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

#### **Nous prenons en charge**

Nous finançons la prestation.

#### **Nullité**

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

#### **Pandémie**

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

#### **Quarantaine**

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

#### **Objets précieux**

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

#### **Sinistre**

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

#### **Territorialité**

Monde entier.

## ARTICLE 7 – DESCRIPTION DE LA GARANTIE D'ASSURANCE EN INCLUSION

***La garantie ci-dessous vous est acquise automatiquement lors de la souscription de la Multirisque Zen Option Sport.***

### **BRIS OU VOL DE MATERIEL SPORTIF**

En cas de dommages accidentels ou de vol, nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, le remboursement des frais de location auprès d'un loueur professionnel d'un matériel sportif de remplacement équivalent, si votre matériel de sport personnel ou loué est devenu inutilisable à la suite d'un bris accidentel.

Par bris accidentel, on entend toute détérioration non intentionnelle ou toute destruction non intentionnelle extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement du matériel de garanti.

Par matériel sportif, on entend tout équipement nécessaire à la pratique d'un sport et utilisé pendant la pratique d'activités sportives.

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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



- ◆ Les dommages résultant d'une utilisation non conforme du matériel sportif ou du non-respect de la réglementation en vigueur,
- ◆ Les dommages résultant de l'usure normale du matériel sportif,
- ◆ Les simples égratignures, rayures ou toute autre dégradation matériel sportif n'altérant pas son fonctionnement,
- ◆ Les pertes, vols ou disparitions du matériel sportif,
- ◆ Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives,
- ◆ Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- ◆ Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- ◆ Les dommages ou vol sur le matériel personnel, acheté depuis plus de 5 ans.

## ARTICLE 8 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE EN OPTION

*Les garanties suivantes vous sont acquises uniquement si vous y avez expressément souscrites et dès lors qu'il y est fait mention dans vos Conditions Particulières.*

### 1. RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER (pour les personnes domiciliées en France métropolitaine ou Département d'Outre-Mer)

#### DEFINITIONS SPECIFIQUES

##### **Assurés**

Sont considérés comme Assurés pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger », les personnes domiciliées en France Continentale ou Département d'Outre-Mer.

##### **Domicile**

Pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger », le domicile de l'Assuré doit être situé en France Continentale ou Département d'Outre-Mer.

##### **Dommage corporel**

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

##### **Dommage matériel**

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

##### **Dommage immatériel consécutif**

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

##### **Fait dommageable**

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

##### **Franchise absolue**

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

##### **Pollution accidentelle**

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

### Réclamation

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

### Responsabilité civile

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

### Sinistre

Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

### Tiers

Toute personne autre que l'Assuré.

### Véhicule terrestre à moteur

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

### OBJET DE LA GARANTIE

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

### DEFENSE

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

### CE QUE NOUS EXCLUONS

#### Sont exclus :

- ◆ Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré.
- ◆ Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages.
- ◆ Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes.
- ◆ Les dommages rendus inévitables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil).
- ◆ L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré.
  
- ◆ Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
  - par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).
- ◆ Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb.
- ◆ Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence de ces engagements.
- ◆ Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada :
  - les indemnités répressives (*punitive damages*) ou dissuasives (*exemplary damages*),
  - les dommages de pollution.
- ◆ Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte).

- ◆ Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.
- ◆ Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente.
- ◆ Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable a la garde, l'usage ou le dépôt.
- ◆ Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage.
- ◆ Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale.
- ◆ Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse.
- ◆ Les dommages causés par les animaux autres que domestiques.
- ◆ Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du Code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du Code rural, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux).
- ◆ Les conséquences :
  - de l'organisation de compétitions sportives ;
  - de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
  - de la pratique de sports aériens ou nautiques.

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

#### PERIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (article L. 124-5 du Code des assurances).

#### MONTANT DES GARANTIES

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

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

Vous devez vous adresser à :

**MUTUAIDE - SERVICE ASSURANCE  
TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

## **2. BAGAGES**

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

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

#### RETARD DE LIVRAISON DE VOS BAGAGES

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

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

## QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

1 / Les objets précieux ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...).

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

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

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

2 / En cas de vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport rendant vos bagages inutilisables, nous vous remboursons vos effets de première nécessité dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

### COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

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

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

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

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

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

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

La déclaration de sinistre doit parvenir à MUTUAIDE - Service Assurance, dans les cinq jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- ✓ le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- ✓ le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.
- ✓ La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport,
- ✓ La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée,
- ✓ L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés,
- ✓ En cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

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

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

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

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

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

Vous devez en aviser MUTUAIDE - Service Assurance, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes

informé :

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

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

### **3. RACHAT DE FRANCHISE DU VEHICULE LOUE**

#### **DEFINITIONS PARTICULIERES**

##### **Assuré**

Désigne les personnes dont les noms sont portés préalablement sur le contrat de location, en qualité de conducteurs.

##### **Dommmage matériel**

Toute détérioration du Véhicule de location résultant d'un événement imprévu et extérieur à la chose endommagée.

##### **Frais d'immobilisation**

Forfait journalier de stationnement du véhicule éventuellement facturé par le réparateur.

##### **Véhicule de location**

Tout véhicule terrestre à moteur à quatre roues (à l'exclusion de ceux visés aux EXCLUSIONS PARTICULIERES), immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'une société spécialisée dans la location de véhicules, ainsi que le véhicule de remplacement, prêté par un réparateur, lorsque le véhicule loué est immobilisé pour réparation, sous réserve que ce prêt fasse l'objet d'un contrat en bonne et due forme, assorti d'une facturation.

#### **CONDITIONS DE GARANTIE**

La garantie est acquise aux Assurés à condition que :

- la condition de paiement fixée ci-dessus soit remplie,
- leurs noms aient été préalablement portés sur le contrat de location,
- la durée totale du contrat de location n'excède pas 60 (soixante) jours, même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs,
- la conduite du Véhicule de location soit conforme aux clauses du contrat de location que l'Assuré a signé avec le loueur,
- les critères de conduite imposés par le loueur ainsi que la loi ou la juridiction locale soient réunis.

#### **OBJET DE LA GARANTIE**

En cas de Vol du Véhicule de location ou en cas de Dommage matériel occasionné au Véhicule de location, avec ou sans Tiers identifié, responsable ou non responsable, l'Assureur prend en charge les frais mis à la charge de l'Assuré par le loueur conformément au contrat de location à savoir le montant :

- de la Franchise prévue au contrat de location,
- ou des réparations du Véhicule de location fixé par le rapport d'expertise ou le devis d'un réparateur professionnel.

En cas de Dommage matériel occasionné au Véhicule de location, l'Assureur prend en charge les Frais d'immobilisation dans la limite du prix de la location journalière pendant le nombre de jours d'immobilisation nécessitée par la réparation du Véhicule de location, sans pouvoir excéder le nombre de jours de location initialement prévus au contrat de location.

Enfin, dans le cas où le loueur facturerait des frais de dossier à l'Assuré, l'Assureur garantira le remboursement de ces frais, sachant qu'il ne prend pas en charge les frais facturés par le loueur correspondant à l'éventuelle perte d'exploitation.

### DUREE DE GARANTIE

La garantie prend effet à compter de la signature du contrat de location et cesse lorsque l'Assuré rend le Véhicule de location dans la limite de 60 (soixante) jours consécutifs même si ladite location est constituée de plusieurs contrats successifs.

### CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- ◆ Les véhicules utilitaires de plus de 3,5 tonnes de poids total en charge et/ou de plus de 8m3 de volume utile,
- ◆ les campings cars, caravanes et les quads,
- ◆ la location de plus d'un Véhicule de location,
- ◆ la location de véhicules s'exerçant dans le cadre d'un abonnement à un service public, tel Autolib à Paris et en région parisienne,
- ◆ les véhicules de particuliers mis en location par l'intermédiaire d'une plate-forme spécialisée,
- ◆ les véhicules de transport de personnes payants notamment les VTC,
- ◆ les dommages causés par l'usure du Véhicule de location ou un vice de construction,
- ◆ tous les dommages volontaires,
- ◆ les dommages causés à l'habitacle du Véhicule de location,
- ◆ les clés du véhicule loué,
- ◆ les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du Véhicule de location (à l'exception des frais d'immobilisation et de remorquage qui seraient facturés à l'Assuré),
- ◆ les dommages causés à la suite de la confiscation ou de l'enlèvement du Véhicule de location par les autorités de police ou sur réquisition,
- ◆ les dommages survenant lors de l'utilisation tout terrain du Véhicule de location,
- ◆ les primes d'assurance acquittées au loueur.

### PIECES JUSTIFICATIVES PARTICULIERES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré devra produire les pièces suivantes :

- le contrat de location,
- le ticket de pré-autorisation ou le voucher,
- en cas de Vol : le dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,
  
- en cas de Dommage matériel :
  - le constat contradictoire établi avec le loueur,
  - le devis ou la facture des réparations,
  - le rapport d'expertise,
- le relevé d'identité bancaire du loueur si les frais n'ont pas été payés ou la preuve de paiement desdits frais par l'Assuré.

## ARTICLE 9 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

***Les garanties énumérées ci-dessous vous sont acquises automatiquement lors de la souscription de la Multirisque Zen Option Sport.***

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

### RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE :

Vous êtes blessé ou atteint d'une maladie, y compris dans le cadre d'une Epidémie ou d'une Pandémie, lors d'un

déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

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

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

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

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

#### **RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES :**

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

Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée vous accompagnant lors de la survenance de l'événement, en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique.

#### **RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS :**

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 15 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.

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

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 10 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous pour qu'il vienne à votre chevet.

**Les frais d'hôtel, 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 « Rapatriement de personnes accompagnantes ».**

#### **RETOUR ANTICIPE :**

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, sur la base d'un billet en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique.

Nous intervenons en cas de :

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

#### **PROLONGATION DE SEJOUR :**

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.



Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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

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

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

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

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

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

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

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

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

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

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

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

#### **EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (HORS DU PAYS DE RESIDENCE) :**

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

- les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de domicile.
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :

- à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,

- à effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

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

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

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

#### RAPATRIEMENT DE CORPS :

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

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

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

#### ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER :

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes privé de médicaments indispensables à votre santé, à la suite d'une perte ou d'un vol. Nous prenons en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de votre part les coordonnées de votre médecin traitant).

Nous prenons en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises.

**Les frais de douane ainsi que le coût d'achat des médicaments restent à votre charge.**

#### FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS :

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

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

#### TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS :

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

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

#### AVANCE DE FONDS (uniquement à l'étranger) :

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels

(passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

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

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

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

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

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

### CONSEILS AUX VOYAGEURS :

#### ✓ *Informations pratiques avant le départ*

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

Les informations concernent les domaines suivants :

- Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalages horaires, Animaux en voyage.
- Information Météo : Climat du pays, Météo ponctuelle.
- Informations Administratives : Ambassade, Visas, Formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, Données économiques du pays visité.
- Informations Touristiques Complémentaires : Aéroports, Bateaux de croisières, Compagnies aériennes, Trains du monde, Téléphone, Fêtes, Manifestations, Musée du monde, Office de tourisme, Parc de loisirs, Patrimoine mondial, Presse international, Electricité, Eau, Hôtels, Restaurants, Sports, Location de voiture.

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

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8H00 et 19H00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

### ➤ **DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE EN CAS D'EPIDEMIE OU DE PANDEMIE**

### TELECONSULTATION AVANT DEPART

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

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

Nous sommes également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'Epidémie ou de Pandémie. Si besoin, nous vous mettrons en relation avec un de nos médecins.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

#### **RETOUR IMPOSSIBLE :**

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

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

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

#### **FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE**

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

#### **PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL**

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

#### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINE**

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une Epidémie ou une Pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, pendant le temps de la Quarantaine, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

#### **VALISE DE SECOURS**

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

#### **AIDE MENAGERE**

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une Epidémie ou une Pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

### LIVRAISON DE COUSES MENAGERES

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une Epidémie ou une Pandémie vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

### SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une Epidémie ou une Pandémie, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

## ARTICLE 10 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les événements survenus entre la date d'adhésion au contrat et la date de départ en voyage et leurs conséquences,
- ◆ Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- ◆ Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile,
- ◆ L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- ◆ Toute mutilation volontaire de l'Assuré,
- ◆ Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son voyage,
- ◆ Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36<sup>ème</sup> semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- ◆ Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- ◆ Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage,
- ◆ Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- ◆ Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- ◆ Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en Quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- ◆ Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- ◆ Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- ◆ Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- ◆ Les hospitalisations prévues.

## ARTICLE 11 – LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- ◆ Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- ◆ Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,

- ◆ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ◆ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ◆ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ◆ Les frais de douane,
- ◆ La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- ◆ Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : Les sports mécaniques ou aériens, le saut à ski, l'alpinisme de haute montagne, la varappe et l'escalade, la spéléologie, le base jump, le speed riding, le bobsleigh, le skeleton, la luge de course, sports de combat, le MMA, le parkour, kitesurf, luge de compétition, hockey sur glace, le ski extrême, les courses camarguaises, la chasse aux animaux dangereux,
- ◆ Le sport en compétition officielle (donnant lieu à un classement régional, national ou international) ou lors d'entraînement en vue d'une compétition lors de tentatives de records,
- ◆ La pratique de sport à titre professionnel,
- ◆ La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- ◆ Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- ◆ Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- ◆ L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- ◆ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ◆ L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- ◆ L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- ◆ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- ◆ Le suicide et la tentative de suicide,
- ◆ Les Epidémies et Pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- ◆ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- ◆ La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

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

## ARTICLE 12 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

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

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

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

**MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception**

**des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.**

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

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

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

## ARTICLE 13 – CONDITIONS DEREMBOURSEMENT

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

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Gestion des Sinistres**  
**126, rue de la Piazza –CS 20010**  
**– 93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

## ARTICLE 14 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

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

**1.** Pour toute réclamation sur les garanties d'assistance listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.87.89 :

- ✓ Rapatriement ou transport sanitaire
- ✓ Rapatriement des personnes accompagnantes
- ✓ Rapatriement des enfants de moins de 15 ans
- ✓ Visite d'un proche
- ✓ Retour anticipé
- ✓ Prolongation de séjour
- ✓ Frais médicaux hors du pays de résidence
- ✓ Rapatriement de corps
- ✓ Envoi de médicaments à l'étranger
- ✓ Paiement des frais de recherche ou de secours
- ✓ Transmission de messages urgents
- ✓ Avance de fonds
- ✓ Conseils aux voyageurs
- ✓ Téléconsultation avant départ
- ✓ Retour impossible
- ✓ Frais hôteliers suite à retour impossible
- ✓ Frais hôteliers suite à mise en Quarantaine
- ✓ Prise en charge d'un forfait téléphonique local
- ✓ Soutien psychologique suite à mise en Quarantaine

- ✓ Valise de secours
- ✓ Aide-ménagère
- ✓ Livraison de courses ménagères
- ✓ Soutien psychologique suite à rapatriement

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : [qualite.assistance@mutuaide.fr](mailto:qualite.assistance@mutuaide.fr) ou par courrier à :

**MUTUAIDE**  
**SERVICE QUALITE CLIENTS**

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

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

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

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

- 2.** Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.87.89 pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- ✓ Bris ou vol du matériel sportif
- ✓ Bagages
- ✓ Rachat de franchise de véhicule loué

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr) ou par courrier à :

**MUTUAIDE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

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

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

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

- 3.** Pour toute réclamation sur la mise en œuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

**TOKIO MARINE EUROPE SA (TOKIO MARINE HCC)**  
**6-8 boulevard HAUSSMANN - CS 40064 – 75 441 PARIS CEDEX 09**  
**Tel : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87**  
**Ou [reclamations@tmhcc.com](mailto: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.



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

La Médiation de l'Assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

## ARTICLE 15 – COLLECTE DE DONNEES

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur traite ses données personnelles conformément aux réglementations en vigueur relatives au traitement de ces données et à la protection de la vie privée, notamment les dispositions de la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement 2016/679 du 27 avril 2016), et que par ailleurs :

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données concernant l'Assuré sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions pour les finalités décrites ci-dessous.

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

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

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

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

- Les données personnelles de l'Assuré pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

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

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

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

- En sa qualité d'Assureur, celui-ci est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre pour son intérêt légitime et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles concernant l'Assuré peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, l'Assureur s'engage à prendre toutes les garanties nécessaires pour assurer la protection des données personnelles transmises.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données traitées, ainsi que d'un droit de limitation ou d'opposition au traitement de ses données. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

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

- par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)  
ou
- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX.

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

## ARTICLE 16 – SUBROGATION

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

## ARTICLE 17 – PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du

jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

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

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## ARTICLE 18 – REGLEMENT DES LITIGES

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

## ARTICLE 19 – FAUSSES DECLARATIONS

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

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.**
- **Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.**

## ARTICLE 20 – AUTORITE DE CONTROLE

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