

# Assurance Voyage

## Document d'information sur le produit d'assurance

**Compagnies : Mutuaide Assistance, Agrément N°4021137 - Entreprise d'assurance agréée en France et régie par le Code des assurances français et TOKIO MARINE HCC, société de droit Luxembourgeois représentée par sa succursale en France régie par le Code des Assurances français.**

**Produit : Assurance Voyage touristique formule ZEN**

Mutuaide



Ce document est une présentation synthétique des principales caractéristiques du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

L'Assurance Voyage touristique formule ZEN est un contrat d'assurance voyage dont l'objet est de couvrir l'Assuré à l'occasion et au cours de son voyage.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### ✓ ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie)

Rapatriement de personnes accompagnantes et enfants de moins de 15 ans

Visite d'un proche

Retour anticipé

Retour impossible

Prolongation de séjour *jusqu'à 80 € par nuit et 5 nuits maximum*

Frais médicaux hors pays de résidence *jusqu'à 300 000 € selon zones* y compris suite à maladie liée à une épidémie ou pandémie

Rapatriement de corps

Envoi de médicaments à l'étranger

Frais de recherche et de secours *jusqu'à 10 000 € par personne et 20 000 € par événement*

Transmission de messages urgents

Avance de fonds à l'étranger *jusqu'à 2 000 € par personne et par événement*

Téléconsultation avant départ

Frais hôteliers suite à mise en quarantaine *jusqu'à 80 € par nuit / Max 14 nuits*

Soutien psychologique suite à rapatriement jusqu'à 6 entretiens par événement

Valise de secours

##### ✓ ASSURANCE, SI OPTION(S) SOUSCRITE(S)

Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger *jusqu'à 4 500 000 € par sinistre* (pour les personnes domiciliées en France métropolitaine ou Département d'Outre-Mer)

Bagages perdus, volé et endommagé *jusqu'à 2 500 € par personne*

Retard de bagages *jusqu'à 200 € par personne si retard > 24h*

Rachat de franchise du véhicule



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les pays en état de guerre;
- ✗ Les attentats, catastrophes naturelles, épidémies;
- ✗ Les frais médicaux dans le pays de domicile;
- ✗ Les personnes domiciliées hors de la France métropolitaine, des DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou d'Europe;
- ✗ Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- ✗ La pratique à titre professionnel de tout sport.
- ✗ La pratique de sports réputés dangereux



#### Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Les principales exclusions du contrat :

- ! Les événements survenus entre la date d'adhésion au contrat et la date de départ en voyage et leurs conséquences ;
- ! Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré à un tiers, sauf en cas de légitime défense ;
- ! L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement et l'état d'ivresse ;
- ! Les frais engagés sans l'accord préalable du Service Assistance,
- ! Le non-respect de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- ! Les interdictions officielles, provenant de la force publique,
- ! Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- ! Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage ;
- ! Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant.



## Où suis-je couvert(e) ?

Les cotisations sont payables par carte bancaire ou par virement bancaire lors de l'adhésion au contrat sur notre site internet.



## Quelles sont mes obligations ?

### - A la souscription du contrat

L'Assuré est tenu de régler la cotisation.

L'Assuré est tenu de répondre exactement aux questions posées par l'Assureur notamment dans le formulaire de souscription.

### - En cas de sinistre

- Au titre des garanties « Assurance », l'Assuré doit déclarer son sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la connaissance du sinistre **sauf cas fortuit ou de force majeure**.

- Au titre des prestations d'assistance, l'Assuré doit contacter le plateau d'assistance et obtenir son accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.

Dans tous les cas, l'Assuré est tenu de fournir à l'Assureur toutes pièces et documents justificatifs nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assurance et des prestations d'assistance prévues au contrat.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

Les cotisations sont payables uniquement par carte bancaire lors de l'adhésion au contrat directement sur notre site Internet.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- 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.

- *Spécificité si vous avez souscrit à l'option 91ème jour, avant ou après votre départ en voyage* : vos garanties prennent effet le 91ème jour après 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.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

### 📄 Renonciation

Pour les contrats d'une durée supérieure à un 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.

Le courrier de renonciation 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.

Un modèle de courrier de renonciation est proposé dans la notice d'information du contrat disponible sur notre site Internet.

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

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 dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice de son droit de renonciation.

### 📄 Résiliation

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.