CONDITIONS GENERALES
CONTRAT N° CM2601

MULTIRISQUES

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE PENDANT VOTRE SEJOUR

MUTUAIDE ASSISTANCE
126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24
Par téléphone de France : 01 55 98 71 53
Par téléphone de l'étranger +33 1 55 98 71 53
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
Par télécopie : 01.45.16.63.92
Par e-mail : voyage@mutuaide.fr

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

- **Le numéro de votre contrat 4637**
- **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**
- **Précisez l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, ...)**
- **Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre**
- **La nature de votre problème**

Pour déclarer vos sinistres assurances

Annulation, Départ et retour manqué, Retard de transport, Bagages, Interruption de séjour et d'activité

Connectez-vous sur le site de XPLORASSUR :

https://sinistre.xplorassur.com

- Cliquez sur l'onglet « Indemnisation » puis sur « Déclaration ».
- Indiquez le numéro de contrat **CM2601**
- Remplissez le formulaire avec les coordonnées du déclarant, la nature du sinistre (ex : Annulation, spécifier le motif du sinistre), les informations sur le voyage, le nombre de personnes sinistrées, etc…
- Dès la déclaration effectuée vous recevrez à l'adresse mail indiquée un numéro de dossier sinistre ainsi que la liste des pièces justificatives à fournir. (Pensez à conserver votre facture d'inscription au voyage ainsi que votre facture de frais d'annulation si il y a lieu.

  Vous avez la possibilité de suivre l'avancement du dossier en temps réel en renseignant un N° de téléphone portable, un SMS vous sera adressé.

INFORMATIONS PRATIQUES

❖ ***Vous souhaitez annuler votre voyage avant le départ ou modifier votre voyage, Vous devez contacter votre agence.***

❖ ***Vous souhaitez des informations sur un sinistre assurance en cours :***

Vous pouvez échangez avec le gestionnaire de votre dossier en vous connectant sur le site

https://sinistre.xplorassur.com

- Cliquez sur l'onglet « Indemnisation » puis sur « Consultation ».
- Indiquez votre numéro de dossier sinistre ainsi que la date de départ.

Article 1 – TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES SUPPORTEES PAR CARAVELA

1.2/ ANNULATION	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage **A/ Annulation pour motif médical**	Maximum **10.000€ / personne** **50.000€ / événement** garanti pour l'ensemble des assurés	**Sans franchise**
B/ Annulation consécutive à la survenance d'un événement listé et pouvant être justifié		Pour les voyages jusqu'à 2000€ par personne : **50€ par personne** Pour les voyages supérieurs à 2000€ par personne : **100€ par personne**
C/ Annulation consécutive à la survenance d'un événement aléatoire autre que ceux listé, et pouvant être justifié		Pour les voyages jusqu'à 2000€ par personne : **5% du montant des frais d'annulation** Pour les voyages supérieurs à 2000€ par personne : **10% du montant des frais d'annulation**
D/ Annulation avec motif sans fourniture de justificatif • **D1/ Remboursement en numéraire** • **D2/ Remboursement sous forme de bon d'achat valable 12 mois**		**D1/ Franchise : 20% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50€ par personne** **D2/ Sans franchise**
1.3/ DEPART MANQUE/RETOUR MANQUE	**Plafond de garantie**	**Franchise**
En cas d'événement imprévisible justifié (hors grève du transporteur) empêchant d'utiliser le titre de transport prévu et garanti par le présent contrat, remboursement d'un titre de transport permettant à l'assuré de rejoindre sa destination finale à l'aller ou son domicile au retour.	**Maximum** **1 500 €** par personne/ **13 500 €** par événement	**Pas de franchise**
1.4/ RETARD DE TRANSPORT	Plafond de garantie	Franchise
Suite à un retard supérieur à 4 heures constaté à l'arrivée à destination aller et/ou retour (train, avion, bateau)	**150€ forfaitaires/personne** **Maximum 1.350€ par événement garanti pour l'ensemble des assurés**	**4 Heures**

1.5/ BAGAGES	Plafond de garantie	Franchise
Indemnisation en cas de Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, de vos bagages (hors objets personnels et objets de valeur) **A/** Sur présentation des justificatifs d'achat **OU** **B/** Sans présentation des justificatifs d'achat	**A/ Maximum 2.000€ / personne** **10.000€ / événement** garanti pour l'ensemble des assurés **OU** **B/ 150€ forfaitaires par personne** **Maximum 750€ par événement**	**A/ 45€ / personne** **OU** **B/ Sans franchise**
En cas de vol caractérisé des objets de valeur et des objets personnels	**A/ Objets de valeur : 500€ par personne** **B/ Objets personnels : 1000€ par personne**	**A/ 50€ par personne** **B/ 50€ par personne**
Dépenses justifiées en cas de retard de livraison supérieur à 24 Heures **A/** Sur présentation des justificatifs d'achat **OU** **B/** Sans présentation des justificatifs d'achat	**A/ 300€ par personne** **OU** **B/ 50€ forfaitaires par personne**	**24 Heures**
Frais de réfection des papiers d'identité sur présentation des justificatifs des frais	**Maximum 200€ par personne**	Sans franchise
1.6/ INTERRUPTION DE SEJOUR - INTERRUPTION D'ACTIVITE	**Plafond de garantie**	**Franchise**
A/ Interruption de séjour En cas de rapatriement médical ou de retour anticipé, remboursement au prorata temporis des prestations (hors transport retour) non utilisée.	**10.000€ par personne** **30.000€ par événement**	**Sans franchise**
B/ Interruption d'activité Pendant le séjour, en cas d'incapacité constatée médicalement, à pratiquer une activité prévue pendant le séjour, sans nécessité de rapatriement, remboursement du montant de l'activité déjà réglée.		
1.7/ MAINTIEN DE PRIX	**Plafond de garantie**	**Franchise**
• Surcharge carburant • Augmentation des taxes aéroport • Variation du cours de la devise	**Seuil de déclenchement 20€ par personne** **Remboursement maximum 150€/personne – 750€ par événement**	**10€ par personne**

Article 2 – TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES SUPPORTEES PAR MUTUAIDE

GARANTIES	PLAFOND	FRANCHISES
ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE		
Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de COVID)	Frais réels	Aucune
Rapatriement des personnes accompagnantes	Billet de retour*	Aucune
Rapatriement des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport Aller/Retour*	Aucune
Visite d'un proche	Titre de transport Aller/Retour* Frais d'hôtel 100 € / nuit Maximum 10 nuits	Aucune
Prolongation de séjour	Frais d'hôtel 100 € / personne/nuit Maximum 10 nuits	Aucune
Frais hôteliers	Frais d'hôtel 100 € /personne/ nuit Maximum 10 nuits	Aucune
Frais médicaux (suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou pandémie) hors du pays de résidence :	<u>Hors pays de résidence</u> : 75 000 € / personne <u>Extension USA, Canada, Asie, Australie :</u> 150 000 € / personne 800 000 € / événement	30 € / personne
Soins dentaires	150 €	Aucune
ASSISTANCE EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE		
Téléconsultation avant départ	1 appel	Aucune
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	Aucune
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
Retour impossible	Maximum 1 000 € / personne et 50 000 € / groupe – Frais hôteliers : 150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum	Aucune
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €	Aucune
Valise de secours	Max 100 € / personne et Max 350 € / famille	Aucune
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES		
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	Aucune

Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine	Aucune
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens téléphoniques / événement	Aucune
ASSISTANCE EN CAS DE DECES		
Rapatriement du corps	Frais réels	Aucune
Frais funéraires nécessaires au transport	2 500 € / personne	Aucune
Rapatriement des membres de la famille accompagnante	Billet de retour*	Aucune
ASSISTANCE VOYAGE		
Assistance juridique à l'étranger :		
- Paiement des honoraires d'avocat	5 000 €	Aucune
- Avance de la caution pénale	10 000 €	Aucune
Retour anticipé	Billet de retour*	Aucune
Assistance aux mineurs restés seul au domicile	Titre de transport Aller/Retour*	Aucune
Envoi de médicaments à l'étranger	Frais d'envoi	Aucune
Transmission de messages urgents	Frais réels	Aucune
Frais de recherche et de secours	10 000 € / personne 20 000 € / événement	Aucune
Frais de secours sur piste	10 000 € / personne 20 000 € / événement	Aucune
Avance de fonds (uniquement à l'étranger)	1 500 € / personne	Aucune
Chauffeur de remplacement	Billet ou Chauffeur	Aucune

* En train 1ère classe ou avion de ligne classe économique

PREAMBULE

Le contrat Multirisques Flex est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative **n° CM2601** (dénommé ci-après "Contrat") distribué par **L'AGENCE DE VOYAGES**, (ci-après dénommée « L'agence de voyage »), agissant tant pour son compte que pour celui de ses clients, et souscrit par l'intermédiaire de **XPLORASSUR** (ci-après dénommé « XPLORASSUR» ou « courtier »), auprès de :

- **CARAVELA** Companhia de Seguros, SA au capital de 44 388 315,20 € - siège social: Avenida Marques de Tomar, 2 , 14, 1050-155 LISBOA, Portugal - immatriculée au Portugal sous le Numéro 503 640 549 NIPC Lisbonne - autorisée à opérer en France au titre de la Libre Prestation de Services, pour les

garanties Annulation, Départ et retour manqué, Retard de transport, Bagages, Interruption de séjour- Interruption d'activité, - Article 1 du présent contrat.

- **MUTUAIDE,** 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 Assistance Rapatriement – Article 3 du présent contrat.

XPLORASSUR est une marque commerciale de ASSURINCO Assistance voyage – Filiale du Groupe FINAXY – SAS de courtage en assurances au capital de 1.187.070 €. RCS Toulouse n°839 898 673 - Immatriculé à l'Orias sous le n° 18007686 (www.orias.fr). Siège social 8-10 rue du Pont de Tounis 31000 Toulouse – Sous le contrôle de de l'ACPR – 4, Place de Budapest – CS 92429 – 75436 Paris Cedex 9.

CARAVELA est représentée en France par DUNE ASSURANCES, SAS au capital de 30 000 € - RCS Paris 889 271 714, mandataire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le N° 20007872 (www.orias.fr), dont le siège Social est 128, rue La Boétie 75008 Paris, sous le contrôle de l'ACPR – 4, Place de Budapest – CS 92429 – 75436 Paris Cedex 9.

Les sinistres sont gérés par **XPLORASSUR** pour les garanties d'assurances Annulation de voyage, Départ et Retour manqué, Retard de transport, Bagages, Interruption de séjour- Interruption d'activité.

Les sinistres sont gérés par **MUTUAIDE** pour la garantie Assistance Rapatriement.

Ce document est contractuel, il présente les « Dispositions Générales » du Contrat Multirisques.

ARTICLE 1 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCES SUPPORTEES PAR CARAVELA

1.1 DEFINITIONS

Ces définitions font partie intégrante du présent contrat. Il en permet une meilleure lecture et contribue ainsi à une parfaite appréciation des garanties dont Vous bénéficiez. Il convient de s'y référer pour toute difficulté d'interprétation.
Par "**Vous**" il faut entendre l'Assuré pour tout ce qui a trait aux garanties et aux obligations en cas de Sinistre et par "**Nous**", il faut entendre l'Assureur.

Accident corporel
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.

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, à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

Adhérent
Toute personne physique déclarée par le **Souscripteur** dans le cadre d'un contrat collectif, dénommée ci-après l'**Adhérent** ou **Assuré** sur laquelle repose les intérêts de l'assurance et dont l'identité est portée sur le bulletin d'adhésion.

Agence de Voyage
Société agréée pour la distribution de produits voyage et couverture du présent contrat.

Assureur
Les garanties de l'Article 2 du contrat sont supportées par CARAVELA (ci-après, sous le terme « nous »), compagnie d'assurance SA au capital de 44 388 315,20 €, enregistrée au Registre du Commerce de Lisbonne NPIC 503 640 549 dont le siège social est situé Avenida Marques de Tomar, 2 , 14, 1050-155 LISBOA ,Portugal

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

Assuré
Personne physique ou groupe, dûment assurés au titre du présent contrat conformément aux garanties souscrites, dont le(s) nom(s) et prénom(s) figurent au bulletin d'adhésion, et désignés ci-après, sous le terme « vous ». Ces personnes peuvent être domiciliées dans le Monde Entier.

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

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.

Déchéance
Sanction contractuelle qui vous prive de toute garantie pour le sinistre auquel elle s'applique. Elle est inopposable aux personnes lésées, autres que l'assuré ou à leur ayant-droit si vous l'encourez par suite de l'inobservation de vos obligations après un sinistre.

Déplacement garanti/Séjour garanti
Désigne le Voyage organisé par le Souscripteur et pour lequel vous êtes **Assuré** et avez réglé la prime correspondante. La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

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

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

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

Epidémie
Toute apparition et propagation d'une maladie infectieuse contagieuse qui frappe en même temps un grand nombre de personnes à l'échelle nationale et qui est reconnue comme telle par les autorités sanitaires nationales, faisant l'objet d'une déclaration d'urgence de santé publique ou entrainant une politique de santé publique impliquant des mesures contraignantes et restrictives en termes de circulation des populations et de traitement sanitaire.

Evénements garantis en assurance

- Annulation ;
- Départ et Retour manqué
- Retard de transport ;
- Vol, destruction, perte des bagages, retard de livraison de bagages ;
- Interruption de séjour – Interruption d'activité
- Maintien de prix

Fait générateur

Les événements générateurs sont développés dans la description de chacune des garanties ci-après définies et s'appliquent à la suite d'événements, tels que l'Accident corporel, la Maladie soudaine et imprévisible, le décès d'un **Assuré**, la complication soudaine et imprévisible survenue durant la maladie.

France

France métropolitaine et Corse.

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'adhésion au voyage.

Hospitalisation

Toute admission dans un établissement hospitalier et comportant au moins une nuit. Ne sont pas définies comme une hospitalisation, les quarantaines organisées en milieu hospitalier.

Immobilisation au domicile

Toute immobilisation au domicile pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

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, à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

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.

Membre de la famille

Par membre de la famille, on entend une personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) avec l'Assuré parmi la liste suivante : son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants ou ceux de son conjoint de droit ou de fait, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de son conjoint.

Objets personnels

Appareil photos, caméscope, console de jeux portable, lecteur multimédia et ordinateur portable appartenant à l'Assuré. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

Objets précieux
Bijoux, montres, fourrures.

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

Pays de Domicile/Pays de résidence
Est considéré comme domicile le lieu de résidence principale et habituel de l'Assuré. Les garanties sont acquises aux Assurés domiciliés dans le Monde Entier. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

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

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

Sinistre au domicile
Incendie, cambriolage ou dégâts des eaux survenus à votre domicile durant votre voyage.

Souscripteur
Agence de voyages qui souscrit le contrat d'assurance collective tant pour son compte que celui de ses clients Adhérents et Assurés.

Territorialité
Monde entier.

Tiers
Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.
Tout Assuré victime d'un Dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Assuré (les Assurés sont considérés comme tiers entre eux).

Usure (vétusté)
Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

Vol caractérisé
Vol commis par un tiers, avec agression ou effraction, prouvé et constaté comme tel par une autorité compétente.

1.2 ANNULATION DE VOYAGE

Prise d'effet de la garantie :	**Expiration de la garantie :**
Le jour et heure de l'adhésion au présent Contrat.	**Le jour et heure du départ en Voyage (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller à l'embarquement ou à la remise des clés du logement si location sans transport).**

1.2.1 NATURE DE LA GARANTIE

A - ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL Y COMPRIS COVID

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Aucune franchise ne sera appliquée.

- **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès,**

Ou

• Les suites, séquelles, complications y compris les rechutes ou aggravation **constatée après l'adhésion au contrat, d'un Accident corporel ou d'une Maladie préexistant(e)** et non prévisible à la date de réservation de votre Voyage empêchant votre départ (étant entendu que sera prise en compte pour le calcul du remboursement, la date de première constatation médicale de l'aggravation, de l'évolution ou de la rechute) **d'un Membre de la famille tel que défini à l'article 2.1 Définition.**

• Les complications de grossesse de l'assurée jusqu'à la 28ème semaine.

- et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois,

• L'état de grossesse de l'assurée

- si la nature même du voyage est incompatible avec un état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de la souscription du Contrat.

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

B- ANNULATION POUR LES MOTIFS LISTES CI-DESSOUS AVEC PRESENTATION DE JUSTIFICATIF

La garantie vous est également acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, **et sur présentation de justificatif**.

• Contre-indication médicale à pratiquer l'activité prévue au séjour garanti

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

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

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

• Dommage grave à votre véhicule survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de votre départ.

• Accident ou panne du moyen de transport public ou privé durant le trajet pour rejoindre le lieu de convocation (port, aéroport..)

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

• L'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit en tant que demandeur d'emploi. La garantie s'applique également lorsque vous occupez déjà un emploi sous contrat à durée déterminée au moment de la réservation

du Voyage, et à condition que ce contrat soit requalifié en contrat à durée indéterminée ou renouvelé au lendemain de la date de fin de contrat pour une période minimum de 3 mois consécutifs.

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

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

• **Le refus de visa touristique** notifié par les autorités du pays de destination et/ou de transit concernant votre voyage, à condition que vous ayez effectué les démarches dans le délai nécessaire permettant aux autorités de prendre position avant votre départ, et sous réserve que vous ayez respecté les contraintes exigées par les autorités administratives du pays.

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

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

• **La séparation du couple (marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire)** cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant d'une part la vie commune en cas de concubinage et d'autre part la nature réelle de la séparation

Les justificatifs à fournir pourront être selon les cas : (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune ou tous documents officiels attestant de la vie commune du couple).

• **Le vol, dans les 30 jours précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) **indispensables au(x) passage(s) des frontières prévues** au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée, dès la connaissance du vol, auprès des autorités de police les plus proches.

• **Une émeute, une catastrophe naturelle, une pollution, un attentat ou un acte de terrorisme survenant** dans la ou les villes de destinations de votre voyage. La garantie vous est acquise sous réserve que les conditions soient cumulativement réunies :

- L'événement est survenu dans les 30 jours précédant le départ.
- L'événement a entraîné des dommages matériels et/ou corporels dans un rayon de 100 km autour de la ou les destinations de votre voyage, ou dans le port, aéroport, gare de destination que vous devez utiliser dans le cadre du voyage garanti.
- Le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ou les villes de destination de votre voyage,
- Aucun événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les 30 jours précédant la réservation du voyage assuré.

C- ANNULATION POUR TOUT AUTRE MOTIF ALEATOIRE NON-LISTE CI-DESSUS AVEC JUSTIFICATIF

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties et après déduction de la franchise correspondante, pour tout événement aléatoire, autre que ceux prévus au paragraphe B, et pouvant être justifié. L'événement doit constituer **un obstacle immédiat, réel et sérieux**, empêchant votre départ. Par événement aléatoire on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de votre volonté, justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité avec l'impossibilité de partir.

D- ANNULATION AVEC MOTIF SANS PRESENTATION DE JUSTIFICATIF

La garantie vous offre la possibilité d'obtenir le remboursement de votre séjour sans avoir à fournir de justificatifs.
Vous devrez toutefois préciser le motif de votre annulation.

Les exclusions prévues au paragraphe 1.2.5 du présent contrat restent applicables.

Notre indemnisation s'effectuera déduction faite d'une franchise correspondant à 20% du montant des frais d'annulation.

Dans tous les cas d'annulation (A-B-C-D)

• **En cas d'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 9 personnes pour l'ensemble du dossier) et assurées au titre du présent contrat, si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

• **Si avant l'arrivée à destination, vous êtes dans l'obligation d'annuler la cure pour un motif garanti**, mais que vous souhaitez tout de même voyager et profiter des autres prestations garanties, nous prendrons en charge les frais d'annulation de la cure, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

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

• Dans tous les cas, **l'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise** spécifique indiquée au tableau des montants de garanties. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat.

1.2.2 MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Garanties, par personne assurée et par événement.
Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'agence de voyage.
Les frais de dossier facturés par l'agence ou l'organisateur du voyage après l'annulation ou la modification du voyage, de pourboire, de visa, toutes les taxes remboursables à l'agence de voyage ou à l'assuré par le transporteur ou tout organisme collecteur, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

1.2.3 DELAI DE DECLARATION DE SINISTRE

Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT votre agence de voyages.**

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, notre remboursement se limitera au montant des frais qui auraient été à votre charge à la date du sinistre, conformément au barème de frais d'annulation figurant dans les Conditions Particulières du contrat de vente du voyagiste, de l'agence de voyage ou de la compagnie aérienne. Cette clause sous-entend que l'éventuelle différence entre les frais d'annulation calculés à la date du sinistre retenue par nos services et ceux calculés par l'organisateur du voyage et figurant sur votre facture de frais d'annulation, restera à votre charge.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de XPLORASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

1.2.4 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre sur le site internet https://sinistre.xplorassur.com

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- **En cas de Maladie grave ou d'Accident corporel grave ou hospitalisation,** d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident corporel,
- **En cas de refus d'embarquement,** un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible),
- **en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,**
- **dans les autres cas,** de tout document justifiant le motif de votre annulation.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- les décomptes de la Sécurité Sociale et des organismes complémentaires ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- la facture de frais d'annulation correspondant au montant retenu par l'organisateur du voyage ou l'agence,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible)
- la pièce d'identité recto verso en cours de validité de tous les assurés concernés par le sinistre
- et tout autre document nécessaire à la gestion de votre sinistre.

L'Assuré accepte de renoncer à se prévaloir du secret médical et de fournir tous justificatifs médicaux réclamés et nécessaires à l'instruction de sa demande d'indemnisation.

Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.

Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.

Dans le cadre de la garantie D - Annulation avec motif sans présentation de justificatif, vous devrez impérativement préciser le motif de votre annulation, et fournir uniquement votre facture d'inscription au voyage, la facture de frais d'annulation et votre RIB.

1.2.5 CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,**
- **Un accident ou une maladie dont l'origine est connue avant la souscription du contrat, sauf altération imprévisible de la santé,**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,**
- **La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
- **L'oubli de vaccination,**
- **Les annulations liées à une *Épidémie* ou une *Pandémie* sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,**
- **Le défaut ou l'excès d'enneigement,**
- **De tout événement médical ou pathologie dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, nerveuse ou mentale, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat,**
- **La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles en France et DROM faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **Les événements météorologiques ou climatiques sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,**
- **L'absence d'aléa,**
- **Un acte de négligence de votre part,**
- **Le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,**
- **Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,**
- **Les interventions médicales résultant de la seule volonté de l'Assuré sauf en cas de nécessité médicalement reconnue,**
- **Les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,**
- **La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que le passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol du passeport ou carte d'identité dans les 5 jours précédant le départ.**
- **L'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, aux restrictions de voyages, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.**

1.3 DEPART MANQUE

Prise d'effet de la garantie :	**Expiration de la garantie :**
DEPART MANQUE : Le jour du départ en voyage (à l'aller) indiqués sur le bulletin d'inscription.	**DEPART MANQUE :** A l'arrivée sur le lieu de destination du Voyage indiqué sur le bulletin d'inscription.
RETOUR MANQUE : Le jour et heure du retour indiqués sur le bulletin d'inscription.	**RETOUR MANQUE :** A l'arrivée à la destination finale au retour prévue sur le bulletin d'inscription.

1.3.1 NATURE DE LA GARANTIE

Suite à un événement extérieur, imprévisible et indépendant de votre volonté et pouvant être justifié, vous ne pouvez emprunter le transport prévu par l'Organisateur du voyage, à l'aller ou au retour, et garanti par le présent contrat.
Si votre titre de transport n'est pas modifiable, nous vous remboursons un nouveau titre de transport pour vous rendre à destination ou à votre domicile, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible.

1.3.2 PRISE D'EFFET ET EXPIRATION DE LA GARANTIE

La garantie prend effet le jour du départ ou du retour et expire dès l'embarquement.

1.3.3 MONTANT DE LA GARANTIE

Notre remboursement est limité au montant maximum figurant au Tableau des Montants de Garanties.
Le montant de notre remboursement ne pourra jamais être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du voyage.

1.3.4 CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **En cas de grève du transporteur,**
- **Le remboursement des prestations autres qu'un titre de transport,**
- **Le remboursement d'un trajet ne figurant pas sur la facture d'inscription au voyage.**

1.3.5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre sur le site internet https://sinistre.xplorassur.com

La déclaration de sinistre doit parvenir à XPLORASSUR, dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure. **Passé ce délai, si Nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**
Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre demande d'indemnisation et notamment :

- la facture d'inscription au voyage
- le titre de transport Aller non-utilisé,
- le justificatif prouvant que vous n'avez pu emprunter le titre de transport prévu
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.

Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.

1.4 RETARD DE TRANSPORT

Prise d'effet de la garantie :	**Expiration de la garantie :**
Aux date et heure indiquées sur le billet de transport et conformément au bulletin d'inscription au voyage.	A l'arrivée à la destination finale (aller ou retour) prévue sur le bulletin d'inscription au voyage.

1.4.1 NATURE DE LA GARANTIE

Si à l'arrivée à destination, vous constatez un retard de transport (train, avion, bateau) de plus de 4 heures par rapport à l'heure prévue dans votre contrat de vente, nous vous remboursons une somme forfaitaire indiquée au tableau des garanties.
Les indemnités sont cumulables si vous subissez un retard d'au minimum 4 heures sur le trajet aller et d'au minimum 4 heures sur le trajet retour.

La garantie prend effet à la date et à l'heure indiquée sur le billet départ et expire dès l'arrivée à destination.

La garantie intervient uniquement en cas de retard de transport supérieur à 4 heures.

1.4.2 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre sur le site internet https://sinistre.xplorassur.com

Vous devez :

- Aviser XPLORASSUR dès son retour et au plus tard dans les 15 jours après son retour. **Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait l'Assureur subit un préjudice, Vous perdrez tout droit à indemnité.**
- Fournir à XPLORASSUR :
  - Les titres de transport et leur facture d'achat.
  - Une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si Vous n'êtes n'est pas en mesure de fournir la preuve de votre présence à bord.
  - Tout autre justificatif qui pourrait vous être demandé.

IMPORTANT :
Faute par vous, de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard de transport et vous ne pourrez donc pas être indemnisé.

Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.

Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.

1.4.3 CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus les retards consécutifs à :

- **Votre refus d'emprunter le transport garanti,**
- **Différence entre l'heure d'arrivée prévue à destination et l'heure d'arrivée réellement constatée et figurant sur l'attestation fournie par le transporteur inférieure à 4 heures ;**

- **Tout Evénement survenu entre la date de réservation du Voyage de l'Assuré et la date de souscription du Contrat ;**
- **Votre non-admission à bord par le transporteur, consécutive à un comportement jugé agressif et/ou dangereux par les personnels responsables du transport des passagers et/ou au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement ;**
- **L'annulation du trajet par la compagnie de transport à quelque moment que ce soit ;**
- **Le manquement par l'Assuré du transport sur lequel sa réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;**
- **L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du trajet garanti.**

1.5 BAGAGES

Prise d'effet de la garantie :	**Expiration de la garantie :**
Dès l'enregistrement des bagages auprès de l'Entreprise de transport à la date de départ ou à la remise des clés du logement si location sans transport.	A l'arrivée à la destination finale le jour du retour prévu sur le bulletin d'inscription au voyage ou à l'heure de la restitution des clés lors d'une location sans transport.

1.5.1 NATURE DE LA GARANTIE

VOL, DESTRUCTION TOTALE OU PARTIELLE, PERTE PAR UNE ENTREPRISE DE TRANSPORT

Nous vous garantissons, à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties, vos *Bagages, Objets personnels et Objets de valeur*, emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire.

L'Assuré est dédommagé pour le préjudice matériel qui résulte exclusivement de :

- **la perte ou la destruction totale ou partielle de ses Bagages par le transporteur habilité et / ou lors des transferts organisés par le voyagiste**, pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur habilité ou confiés au voyagiste lors des transports et transferts organisés.
- **le Vol caractérisé de ses Bagages et Objet personnels** (commis avec effraction ou agression) :
  - dans le coffre (à l'abri de tout regard) d'un véhicule fermé à clé et clos, et en tout état de cause commis entre 7 heures du matin et 22 heures le soir (heure locale),
  - dans la chambre de l'Assuré, remisés dans une consigne individuelle,
  - ou sous la surveillance directe de l'Assuré.

Les Objets de valeur sont garantis UNIQUEMENT contre le vol caractérisé survenu dans le pays de Séjour et SEULEMENT quand ils sont portés sur l'Assuré ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de sa chambre.

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

FRAIS DE REFECTION DES PAPIERS D'IDENTITE

Durant votre voyage, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité, nous vous remboursons, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, et sur présentation des justificatifs, les frais administratifs pour faire établir vos nouveaux papiers d'identité.

1.5.2 QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Pour le vol des **objets de valeurs et les objets personnels,** la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder le montant indiqué au Tableau de Garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus 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 **Objets de valeur** est garanti UNIQUEMENT si les objets ont été placés dans un coffre de sûreté ou portés par vous.
Le vol des **Objets personnels** est garanti UNIQUEMENT si les objets sont portés ou utilisés par vous, emportés avec vous dans un Bagage non confié à un transporteur, ou laissés dans une chambre d'hôtel ou un appartement fermé à clef. La garantie est acquise uniquement dans le pays de séjour.
Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos *Bagages* et *Objets 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.

1.5.3 CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **Le vol des Bagages 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 des Objets de valeur et Objets personnels 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 objets ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières),**
- **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, ou tout autre autorité compétente),**
- **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 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, chèques, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté, les pellicules photo, les biens consommables, les animaux.**

1.5.4 POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

1.5.5 COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

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 personnel 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 outre, en cas de non-présentation des justificatifs vous serez indemnisés sur une somme forfaitaire indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

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.

1.5.6 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre sur le site internet https://sinistre.xplorassur.com

La déclaration de sinistre doit parvenir à XPLORASSUR, dans les 5 jours ouvrés où vous avez eu connaissance de l'événement sauf cas fortuit ou de force majeure. **Passé ce délai, si Nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez 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 locale 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 vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.

Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.

1.5.7 RECOURS

Notre garantie venant en complément d'autres garanties accordées par ailleurs, il appartient à l'*Assuré* de mener à bien le recours auprès de la compagnie aérienne ou de tout autre organisme responsable du dommage.
L'*Assuré* est tenu de prendre, avant tout, les mesures de nature à restreindre le dommage et de le faire constater par les autorités compétentes.
Les bagages détériorés en cours de voyage, ou non rendus par l'entreprise de transport, devront faire l'objet d'un certificat d'irrégularité et d'un procès-verbal, établis par l'entreprise de transport avant d'être acceptés par l'*Assuré*. Si celui-ci ne découvre les dommages qu'après la livraison, il devra sommer, dans les trois jours, ladite entreprise d'établir constat et procès-verbal : en cas de refus de constat, l'Assuré doit notifier sa protestation dans les trois jours.

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

Vous devez en aviser XPLORASSUR 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.

1.6 INTERRUPTION DE SEJOUR – INTERRUPTION D'ACTIVITE

Prise d'effet de la garantie :	**Expiration de la garantie :**
La Garantie prend effet le premier jour d'arrivée sur le lieu de destination du voyage assuré figurant sur le bulletin d'inscription au voyage	La Garantie expire le jour du retour figurant sur le bulletin d'inscription au voyage, à l'embarquement ou à la libération du logement et des activités prévues si location sans transport

1.6.1 NATURE DE LA GARANTIE

A – Interruption de séjour

Suite à votre rapatriement médical organisé par une compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés par le présent contrat ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et assurée par le présent contrat, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (titre de transport retour non compris).

Notre remboursement sera calculé prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage, est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous devez interrompre votre séjour et qu'une compagnie d'assistance organise votre retour anticipé, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés par le présent contrat ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et assurée par le présent contrat, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (titre de transport retour non compris).

Notre remboursement sera calculé prorata temporis, à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés par le présent contrat ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et assurée par le présent contrat,, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (titre de transport retour non compris)

Notre remboursement sera calculé prorata temporis, à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

B – Interruption d'activité

Lorsque Vous, ou un Membre de votre famille assuré, ne pouvez effectuer une prestation terrestre temporaire (ski, balade en raquette, leçon de ski , ou toute activité prévue pendant le séjour etc.) pour un motif médical, dûment constaté par une autorité médicale, y compris COVID, ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre hospitalisation et dans la mesure où les prestations apparaissent sur votre facture de Voyage initiale et qu'elles ne sont pas remboursables, nous Vous remboursons ainsi qu'aux Membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant au prorata temporis, le montant des activités déjà réglées et non utilisées (transport non compris) dès la date de la constatation médicale vous empêchant d'effectuer la ou les prestations.

1.6.2 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.

1.6.3 CE QUE NOUS EXCLUONS

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

A – En cas d'Interruption de séjour

- **la demande de remboursement du titre de transport retour ;**
- **Le rapatriement ou le retour anticipé qui n'a pas été organisé par une compagnie d'assistance**
- **La demande de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place).**

B – En cas d'Interruption d'activité

- **Une maladie non constatée par une autorité médicale**
- **L'absence de justificatif médical confirmant l'impossibilité de participer à la prestation**
- **Toute prestation achetée sur place ou toute prestation ne figurant pas sur la facture de voyage garantie par le présent contrat.**

1.6.4VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre sur le site internet https://sinistre.xplorassur.com

Vous devez adresser à XPLORASSUR tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

A - En cas d'Interruption de séjour

Vous devrez impérativement transmettre :

- Le nom de la compagnie d'assistance ayant effectué le rapatriement ou le retour anticipé ainsi que le numéro de dossier qui vous a été communiqué.
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence
- La facture détaillée du voyagiste faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport

B - En cas d'Interruption d'activité

- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription au voyage décrivant les différentes prestations assurées
- Un justificatif établi par l'organisateur du voyage et confirmant que la prestation n'a pas été utilisée et son montant.
- Le justificatif médical confirmant l'impossibilité de participer à l'activité prévue.

1.7 MAINTIEN DE PRIX

Prise d'effet de la garantie :	**Expiration de la garantie :**
La Garantie prend effet le jour de l'inscription au voyage.	La Garantie expire 20 jours avant la date de départ

1.7.1 NATURE DE LA GARANTIE

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage et sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, nous garantissons, dans la limite fixée au Tableau des Garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du voyage.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- ✓ Augmentation de la surcharge carburant : variation du coût du transport aérien, directement liée à la hausse du coût du carburant, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ.
  Le calcul du remboursement sera basé sur la différence entre le cours de référence du pétrole constaté à la date de signature du contrat de voyage d'une part, et la date d'établissement de la facture d'augmentation établie au plus tard 20 jours avant le départ, d'autre part, à condition d'atteindre le seuil de déclenchement mentionné au Tableau des montants de garantie et déduction faite de la franchise.

  Cette différence sera calculée en se basant sur les cours de référence constatés sur le site www.prixdubaril.com à ces deux dates.

- ✓ Augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que notamment les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ.

- ✓ Variation du cours des devises survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.
  Le calcul du remboursement sera basé sur la différence entre le cours de référence de la devise constaté à la date de signature du contrat de voyage d'une part, et la date d'établissement de la facture d'augmentation établie au plus tard 20 jours avant le départ, d'autre part, à condition d'atteindre le

seuil de déclenchement mentionné au Tableau des montants de garantie et déduction faite de la franchise.

Cette différence sera calculée en se basant sur les cours de référence de la devise constatés sur le site : www.oanda.com/currencyconverter/fr à ces deux dates.

1 .8 CADRE GENERAL DES GARANTIES SUPPORTEES PAR CARAVELA

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte pour vous, comme pour Nous, des droits mais également des obligations. Il est régi par le code des assurances. Ces droits et obligations sont exposés ci-après.

1.8.1 EXCLUSIONS GENERALES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- **Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,**
- **Le montant des condamnations et leurs conséquences,**
- **L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,**
- **L'état d'imprégnation alcoolique,**
- **Les frais de douane,**
- **La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,**
- **La pratique, à titre professionnel, de tout sport,**
- **La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,**
- **Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,**
- **Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,**
- **Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,**
- **L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,**
- **Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,**
- **L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,**
- **L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,**
- **Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,**
- **Le suicide et la tentative de suicide,**
- **Les Epidémies et Pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions,**
- **Les catastrophes naturelles sauf mention contraire dans la garantie,**
- **Les incidents nucléaires, la guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, attentats, prise d'otage et leurs conséquences, sauf mention contraire dans la garantie,**
- **L'absence d'aléa,**
- **La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
- **le traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences.**

1.8.2 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Au cours de la vie du Contrat, des difficultés peuvent survenir.
Aussi, pour toute demande ou rectification d'information ou en cas de litige vous devez en premier lieu consulter votre GESTIONNAIRE par écrit soit par courrier à **XPLORASSUR au 110/114 rue Jules Guesde 92300 LEVALLOIS PERRET (France), soit en écrivant à reclamation@xplorassur.com** pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation,
- Départ et retour manqué
- Retard de transport
- Bagage,
- Interruption de séjour – Interruption d'activité
- Maintien de prix

Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum. Vous serez tenu informé de l'avancement de l'examen de votre situation, et recevrez, sauf exception justifiée par écrit, une réponse au plus tard dans les deux (2) mois qui suivent l'envoi de votre courrier de réclamation.

Si, malgré les explications fournies, la réponse apportée ne permet pas de résoudre le différend, vous avez la possibilité en second lieu d'effectuer un recours sur réclamation, en écrivant l'adresse suivante : "Dune Assurances - Service réclamation" - 128 rue la Boétie, 75008 Paris.

Sauf circonstances particulières, la durée cumulée du traitement de votre réclamation par votre interlocuteur habituel et par le service de Recours sur réclamation, n'excédera pas celle fixée et révisée périodiquement par l'ACPR (au 1er mai 2017 cette durée est de 2 mois).
Une fois toutes les voies de recours internes épuisées ou si aucune réponse n'a été apportée dans les délais impartis, vous avez la possibilité, si le désaccord persiste, de saisir le Médiateur de l'Assurance, directement sur le site internet : www.mediationassurance.org* ou par courrier à l'adresse suivante : la Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09.
Vous pouvez également accéder à la plateforme de Règlement en ligne des litiges :
https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre recours sur réclamation pour saisir le Médiateur. Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent. Tout litige relatif à l'application du contrat relève de la seule compétence des tribunaux français

* La charte "la Médiation de l'Assurance", précisant les conditions d'intervention du Médiateur de l'Assurance, est disponible sur ce site.

1.8.3 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Collecte et finalités d'utilisation des données personnelles de l'assuré

Les données à caractère personnel recueillies pour le compte de l'Assureur font l'objet d'un traitement informatisé pour permettre à son délégataire et à son réseau d'apporteurs de contacter l'assuré et/ou de lui adresser toute proposition ou documentation dans le cadre de sa recherche d'une solution d'assurance, puis le cas échéant pour la passation et la gestion des contrats d'assurance.

Au sens de la réglementation Européenne sur la Protection des Données Personnelles – « RGPD », DUNE ASSURANCES SAS est responsable du traitement de vos données personnelles.

Ces données personnelles collectées sont nécessaires à la mise en place, la gestion et l'exécution des contrats d'assurances, le traitement de ces données personnelles pour la gestion des contrats implique leur transmission à l'assureur, aux réassureurs et aux organismes professionnels habilités.

Si un transfert hors de l'Union européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé,

des garanties seraient prises pour encadrer juridiquement ce transfert et assurer un bon niveau de protection de ces données.

Conservation des données personnelles

Les données personnelles de l'assuré sont conservées pour l'utilisation mentionnée à l'article 19.1 et conformément aux obligations légales de l'assureur et de son mandataire. Ces données ne seront pas conservées au-delà du délai nécessaire.

Droits à la protection des données personnelles

L'assuré dispose d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation. Pour l'exercice de ces droits, l'assuré s'adresse au Délégué à la Protection des données par email adressé à dpo@duneassurances.com ou par courrier : « Dune Assurances – Délégué à la Protection des données » - 128 rue la Boétie, 75008 Paris.

Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à ces demandes si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. L'assuré a alors le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL www.cnil.fr).

1.8.4 DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.
Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

1.8.5 CUMUL DES ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude pour un même risque, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances. Dans ce cas, l'Assuré doit prévenir tous les assureurs.
Dans ces limites, l'Assuré peut s'adresser à l'Assureur de son choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages-intérêts) sont applicables.

1.8.6 LUTTE ANTI-BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

1.8.7 DROIT DE RENONCIATION

Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :
1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;

2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.
Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

EXEMPLE DE FORMULAIRE

"*Je soussigné M. / Mme … demeurant … renonce à mon contrat N°…… souscrit auprès d'……, conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun Sinistre mettant en jeu une garantie du contrat*."

Le formulaire de renonciation est à envoyer soit par lettre à l'adresse postale :

XPLORASSUR
74 rue Anatole France
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE
Tel : +33 (0) 1 55 90 47 51

Soit par mail à : reclamation@xplorassur.com

CONSÉQUENCES DE LA RENONCIATION :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation. Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'Assureur si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation de 30 jours.

Lorsque vous exercez votre faculté de renonciation, l'Assureur est tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la prime payée dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation.

1.8.8 SUBROGATION

L'assureur est subrogé 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, L'assureur est subrogé dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

1.8.9 PRESCRIPTION DES ACTIONS DÉRIVANT DU CONTRAT D'ASSURANCE

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances reproduites ci-après :

Article L. 114-1 du Code des assurances :
Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte de l'adhérent et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.
Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard 30 ans à compter du décès de l'Assuré.

Article L. 114-2 du Code des assurances :
La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.
L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de 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 prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L. 114-3 du Code des assurances :
Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Information complémentaire :
Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Article 2240 du Code civil :
La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241 du Code civil :
La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.
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.

Article 2242 du Code civil :
L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 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 2244 du Code civil :
Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245 du Code civil :
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 2246 du Code civil :
L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

1.8.10 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.

1.8.11 FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elle change l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse 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.**

- **Par application de l'article L113-9 du code des assurances, toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraine la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera faite par lettre recommandée lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre.**
  Lorsque l'omission ou la déclaration inexacte est révélée à l'occasion d'un sinistre, elle donne lieu à l'application de la réduction proportionnelle des indemnités prévue par l'article précité.

1.8.12 AUTORITE DE CONTROLE

Caravela est soumis à l'autorité chargée du contrôle ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de

Pensões, dont le siège social se situe au Av. da República 76, 1600-205 Lisbonne, Portugal (https://www.asf.com.pt).

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE SUPPORTEES PAR MUTUAIDE

2.1 LEXIQUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ces définitions font partie intégrante du présent contrat. Il en permet une meilleure lecture et contribue ainsi à une parfaite appréciation des prestations d'assistance dont l'Assuré bénéficie. Il convient de s'y référer pour toute difficulté d'interprétation.

Nous, l'Assureur
L'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex – S.A. au capital de 15.180.660 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

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.

Assuré
Sont considérées comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur et ayant souscrit le présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ».

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

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.

Définition de l'assistance aux personnes
L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.

Déplacement garanti
Voyage organisé par le Souscripteur et pour lequel vous êtes assuré avec la formule correspondante. La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

Domicile
Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger et Individuelle Accidents, est considéré comme domicile le lieu de résidence principal et habituel dans le monde entier. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

DOM-ROM, COM et collectivités sui generis
Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

Durée des garanties
La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

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.

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.

Long-courrier
Par « Long-courrier », on entend les voyages à destination des autres pays du monde.

Maghreb
Algérie, Maroc, Tunisie.

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

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

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

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

Moyen-courrier
Par « Moyen-courrier », on entend les voyages à destination de l'Europe et des pays du Maghreb.

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.

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

Souscripteur
L'organisateur du voyage ayant son siège social en France métropolitaine.

Territorialité
Monde entier.

2.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE

2.2.1.- RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE (Y COMPRIS EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDÉMIE)

Vous êtes malade ou blessé 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.

2.2.2.- RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Vous êtes rapatrié médicalement 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 1ère classe ou en avion de ligne classe économique.

2.2.3.- RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1ère 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.

2.2.4 -VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 7 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, d'un proche résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.
Notre prise en charge pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.
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 « Rapatriement des personnes accompagnantes ».

2.2.5.- 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 ».

2.2.6 - FRAIS HOTELIERS

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin conseil, 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.

2.2.7 -FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.
Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise dont le montant est indiqué au Tableau des Garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.
Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile.
Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.
Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.
Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

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

- honoraires médicaux (les frais de taxi pour vous rendre à la consultation médicale après accord de Mutuaide Assistance),
- 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 le Bénéficiaire soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les

frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise),
- frais de test PCR, 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.

2.3 ASSISTANCE EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE

2.3.1 -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.

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

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

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

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

2.3.2 - RETOUR IMPOSSIBLE :

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.
Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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

2.3.3 - 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.

2.3.4 - PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

Dans le cas d'une mise en quarantaine lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, nous prenons en charge vos frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

2.3.5 - SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUR PLACE SUITE A MISE EN QUARANTAINE

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

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

2.3.6 - 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 épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

2.4 ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES

Lorsqu'au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et/ou votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour au domicile.
Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h à 19 h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19 h.

2.4.1 - AIDE MENAGERE

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie 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.

2.4.2 - LIVRAISON DE COURSES MENAGERES

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie 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.

2.4.3 - SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie 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.

2.5 ASSISTANCE EN CAS DE DECES

2.5.1 - 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) à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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 1ère classe ou en avion de ligne classe économique.

2.6 ASSISTANCE VOYAGE

2.6.1 ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

Lors d'un déplacement garanti, vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.
Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.
Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.
Nous pouvons vous rembourser à hauteur du montant indiqué au Tableau des Garanties les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.
Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.

2.6.2 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 1ère classe ou en avion de ligne classe économique.
Nous intervenons en cas de :

- Hospitalisation ou 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,

- Vol, dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires.

2.6.3 ASSISTANCE AUX MINEURS RESTES AU DOMICILE

Si pendant votre voyage, l'un de vos enfants mineurs ou handicapés resté dans votre pays de domicile est malade ou accidenté, nous nous tenons à la disposition de la personne chargée de sa garde pour organiser son transport au centre hospitalier le plus apte à prodiguer les soins nécessités par son état, sous réserve que vous nous en ayez donné l'autorisation écrite préalable. Nous assurons le retour au domicile de l'enfant et vous tiendrons informé de son état. Si votre présence est indispensable, nous organisons votre retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique.

2.6.4 ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Lors d'un déplacement hors de votre pays de résidence, 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.

2.6.5 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.

2.6.7 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Nous prenons en charge, à concurrence au montant indiqué au Tableau des Garanties, les frais de recherche 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 remboursées.
En aucun cas, nous ne pouvons, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

2.6.8 FRAIS DE SECOURS SUR PISTE

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident. Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge.
Cette prise en charge s'effectue dans la limite des montants indiqués au Tableau des Garanties.
Ces frais sont pris en charge dans la mesure où nous sommes informés avant la fin de votre séjour dans la station de ski, et/ou dans les 48 heures suivant l'intervention des secours.

2.6.9 AVANCE DE FONDS (uniquement à l'étranger)

Lors d'un déplacement garanti, 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 remise 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.

2.6.10 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.
Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.
Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit- en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.
Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.
Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants :
France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).
Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à votre charge.

2.7 LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outre les exclusions figurant à l'article « EXCLUSIONS GENERALES », ne donnent pas lieu à notre intervention :

- **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**
- **Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de résidence,**
- **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 36ème semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,**
- **Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,**
- **Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage, sauf aggravation nette et imprévisible,**
- **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.**

2.8 LES EXCLUSIONS GENERALES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- **Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,**
- **Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,**
- **Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,**
- **Le montant des condamnations et leurs conséquences,**
- **L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,**
- **L'état d'imprégnation alcoolique,**
- **Les frais de douane,**
- **La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,**
- **La pratique, à titre professionnel, de tout sport,**
- **La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,**
- **Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,**
- **Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,**

- **Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,**
- **L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,**
- **L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,**
- **Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,**
- **Le suicide et la tentative de suicide,**
- **Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,**
- **La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,**
- **La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

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

2.9 LES 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.

2.10 LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements de 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 - CS20010
93196 Noisy le Grand Cedex

2.11 LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS D'ASSISTANCE

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.
Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01 55 98 71 52.
S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : qualité.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 ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

2.12 LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances).
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.
  Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.
  Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).
- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en oeuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.
  Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
- Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).
En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour

améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

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

- par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza - CS20010 – 93196 Noisy le Grand Cedex.

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

2.13 LA SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, 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 de l'Assuré contre cette compagnie ou cette institution.

2.14 LA 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 événement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse 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 du 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).

2.15 LE 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 de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

2.16 LES FAUSSES DECLARATIONS

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

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse 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 ;**
- **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.

2.17 L'AUTORITE DE CONTROLE

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