

# Assurance Voyage

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

Mutuaide

Compagnies : Mutuaide Assistance, Agrément N°4021137 – Entreprise d'assurance agréée en France et régie par le Code des assurances français

### Produit : ANNULLATION ZEN AVEC EPIDEMIE/PANDEMIE

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

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

ANNULATION ZEN AVEC EPIDEMIE/PANDEMIE est un contrat d'assurance individuel dont l'objet est de couvrir l'Assuré en cas de pertes pécuniaires consécutives à l'annulation de son voyage. .



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### ✓ ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

Jusqu'à 6 500 € / personne et 32 500 € / événement

- Maladie grave, ou accident corporel grave de l'assuré ou d'un membre de sa famille,
- Décès des oncles, tantes neveux et nièces
- Complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>ème</sup> semaine

##### ✓ ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE

Jusqu'à 6 500 € / personne et 32 500 € / événement

- Maladie grave en cas d'épidémie ou pandémie
- Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température
- Annulation pour absence de vaccination contre le Covid 19

##### ✓ ANNULATION TOUTES CAUSES DENOMEES-

Jusqu'à 6 500 € / personne et 32 500 € / événement

- Dommages graves dans les locaux privés ou professionnels
- Vol dans les locaux privés ou professionnels
- Convocation en tant que témoin ou juré d'assise
- Convocation pour une procédure d'adoption d'enfant
- Convocation à un examen de rattrapage
- Obtention d'un emploi salarié ou stage rémunéré
- Licenciement économique
- Mutation professionnelle
- Suppression et modification des congés payés
- Dommages graves aux véhicule 48H avant le départ
- Vol des papiers d'identité dans les 5 jours avant le départ
- Contre indication de vaccination
- Annulation d'un accompagnant
- Frais de changement de nom



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les conséquences de la défaillance de l'organisateur du voyage,
- ✗ Les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,
- ✗ Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- ✗ Sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance).



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

##### Les principales exclusions du contrat

- ! L'usage de stupéfiants ou de drogues non prescrits médicalement
- ! Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire/Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances
- ! La participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- ! Tout événement survenant entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance

##### Le contrat comporte par ailleurs certaines restrictions

- ! Le contrat doit être souscrit le jour de la réservation du voyage ou, au plus tard, la veille du 1<sup>er</sup> jour d'application du barème de frais d'annulation.
- ! L'Assuré doit être domicilié en France, dans les DOM ROM COM et collectivités sui generis ou en EUROPE .



## Où suis-je couvert(e) ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier



## Quelles sont mes obligations ?

### - A la souscription du contrat

L'Assuré est tenu de régler la cotisation.

L'Assuré est tenu de répondre exactement aux questions posées par l'Assureur notamment dans le formulaire de déclaration lui permettant d'apprécier les risques pris en charge.

### - En cas de sinistre

- Au titre des garanties d'assurance, l'Assuré doit déclarer son sinistre dans les 5 jours ouvrés à partir du moment où il a connaissance du sinistre

-



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable à la souscription du contrat, par tout moyen de paiement accepté par l'agence de voyage.



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

### Début de la couverture

La garantie « Annulation de voyage », prend effet le jour de la souscription du présent contrat.

Toutes les autres garanties prennent effet le jour du départ en voyage (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).

### Droit de renonciation

Conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

### Fin de la couverture

La garantie « Annulation de voyage » expire le jour du départ en voyage (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).

Toutes les autres garanties expirent le dernier jour du voyage (lieu de dispersion du groupe), avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation du contrat n'est pas autorisée.

# TRAVELSKI

## ASSURANCE VOYAGE CONTRATS N°7357 ET N°7358

- ✓ CONTRAT ANNULATION AVEC EXTENSION EPIDEMIE : N°7357
- ✓ CONTRAT ANNULATION ZEN AVEC EXTENSION EPIDEMIE : N°7358

**MERCI DE DECLARER VOTRE SINISTRE SUR LE SITE INTERNET**

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

ASSURINCO  
122, bis Quai de Tounis  
31 000 TOULOUSE

Depuis la France Tél : 05 34 45 31 51  
Depuis l'étranger Tél : +33 5 34 45 31 51

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

Dispositions générales valables pour toutes souscriptions à compter du 01/11/2022

## TABLEAU DES GARANTIES

Garanties	Montant maximum TTC	Franchise
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>		
Annulation pour motif médical : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annulation pour maladie grave, accident corporel grave ou décès</li> </ul>	6 500 € / personne 32 500 € / événement	<u>Contrats n°7357 et n°7358 :</u> L'assuré transmet les renseignements ou documents demandés afin de justifier le motif de son annulation : REMBOURSEMENT PAR CHEQUE SANS FRANCHISE  <u>Contrat n°7358 :</u> L'assuré ne transmet pas les renseignements ou documents demandés afin de justifier le motif de son annulation : SANS FRANCHISE, REMBOURSEMENT SOUS FORME D'AVOIR VALABLE 12 MOIS
Annulation pour motif médical en cas d'épidémie ou pandémie : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie</li> <li>- Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température</li> <li>- Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19</li> </ul>	6 500 € / personne 32 500 € / événement	<u>Contrats n°7357 et n°7358 :</u> L'assuré transmet les renseignements ou documents demandés afin de justifier le motif de son annulation : REMBOURSEMENT PAR CHEQUE AVEC FRANCHISE DE 10% DU MONTANT DES FRAIS D'ANNULATION  <u>Contrat n°7358 :</u> L'assuré ne transmet pas les renseignements ou documents demandés afin de justifier le motif de son annulation : SANS FRANCHISE, REMBOURSEMENT SOUS FORME D'AVOIR VALABLE 12 MOIS
Annulation pour causes dénommées	6 500 € / personne 32 500 € / événement	<u>Contrats n°7357 et n°7358 :</u> L'assuré transmet les renseignements ou documents demandés afin de justifier le motif de son annulation : REMBOURSEMENT PAR CHEQUE AVEC FRANCHISE DE 30 € / DOSSIER  <b>SAUF pour les garanties suivantes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mutation professionnelle,</li> <li>- Suppression et modification des congés payés,</li> <li>- Vol des papiers d'identité dans les 5 jours avant le départ</li> </ul> <b>20 % du montant du sinistre (minimum 100 € / dossier)</b>  <u>Contrat n°7358 :</u> L'assuré ne transmet pas les renseignements ou documents demandés afin de justifier le motif de son annulation : SANS FRANCHISE, REMBOURSEMENT SOUS FORME D'AVOIR VALABLE 12 MOIS

## DEFINITION ET CHAMP D'APPLICATION

### Nous

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

### 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

Personne physique ou groupe dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ». Ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

### Domicile

Votre lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. 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 garantie "Annulation" prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.

### Epidémie

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

### 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 assurance

Annulation

### Franchise

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

### Groupe

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

### Maladie

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

### Maladie grave

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

#### Maximum par événement

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

#### Membres de la famille

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, soeurs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

#### Nous organisons

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

#### Nous prenons en charge

Nous finançons la prestation.

#### Nullité

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

#### Pandémie

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

#### Quarantaine

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

#### Sinistre

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

#### Territorialité

Monde entier.

## DESCRIPTION DE LA GARANTIE D'ASSURANCE

## ANNULATION

### 1 OBJET DE LA GARANTIE

#### ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tous les autres, dans la limite du montant et déduction d'une franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties :

- Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), accident corporel grave, décès,

y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage, de vous-même, d'un membre de votre famille ou de toute personne vivant habituellement sous votre toit. Le décès d'un oncle, d'une tante, d'un neveu, d'une nièce,

- **Complications de grossesse** jusqu'à la 28ème semaine,
  - et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois ou,
  - si la nature même du voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription.

- **Annulation pour refus d'embarquement**

Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.

(Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

- **Annulation pour absence de vaccination contre la covid 19**

Lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :

- et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
- ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

**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.**

#### ANNULATION POUR CAUSES DENOMMEES

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tous les autres, dans la limite du montant et de la franchise indiqués au Tableau des Garanties :

- **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 et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.
- **Vol dans vos 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.
- **Votre convocation en tant que témoin ou juré d'assise**, nécessitant votre présence pendant la durée de votre séjour assuré, ne pouvant être différée, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat d'assurance.
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant**, nécessitant votre présence pendant la durée de votre séjour assuré, ne pouvant être différée, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat d'assurance.
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, à un examen de rattrapage universitaire, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat d'assurance.

- 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 à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- 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.
- 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 d'assurance. 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 de la part de l'employeur.
- Dommages graves 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 à votre point de départ.
- Le vol, dans les 5 jours précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches.
- Une contre-indication de vaccination, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.
- L'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (maximum 4 personnes) et assurées au titre du présent contrat, si du fait de ce désistement, vous devez partir seul. 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.
- Les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (TO, compagnie aérienne...), si pour un motif garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre voyage. Dans tous les cas, notre remboursement ne pourra excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

## 2 LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité fixée au tableau des garanties est versée à l'Assuré sous forme d'Avoir ou de cheque suivant le contrat souscrit.

L'Assuré a souscrit au contrat Annulation avec Extension épidémie ou pandémie n°7357 ou n°7358, l'indemnité est versée sous forme de cheque avec justificatifs fournis par le client, avec ou sans franchise selon le motif de l'annulation garanti au présent contrat.

Si l'Assuré a souscrit au contrat Annulation ZEN avec Extension épidémie ou pandémie n°7358, l'Assuré peut choisir d'annuler son séjour suivant un motif garanti au contrat sans présenter de justificatifs. L'indemnité sera alors versée sous forme d'Avoir sans franchise applicable et quel que soit le motif couvert en annulation.

L'Avoir est valable pour toute réservation d'un séjour individuel auprès de Travel Sky dans un délai de 12 mois suivant sa date d'émission.

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 Montants de Garanties, par personne assurée et par événement.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

### 3 CE QUE NOUS EXCLUONS

**La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.**

**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,
- 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,
- 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,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, 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 faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- L'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- D'un acte de négligence de votre part,
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol dans les 5 jours avant le départ, du passeport ou carte d'identité.

### 4 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes :

**1/ 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, nous ne vous rembourserons en à-valoir les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité**

**compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.**

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

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

## 5 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES ?

**Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :**

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

**Vous devrez communiquer à ASSURINCO les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier ainsi que le certificat médical confidentiel à faire remplir par votre médecin.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser à ASSURINCO.**

**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 ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- 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,
- et tout autre document nécessaire.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

## **CADRE DU CONTRAT**

### 1 EXCLUSIONS GENERALES DU CONTRAT

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 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 épidémies (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.

## 2 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à ASSURINCO en appelant le 05.34.45.31.51 ou en écrivant à [reclamation@assurinco.com](mailto:reclamation@assurinco.com)

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

**MUTUAIDE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20001 93196 Noisy le Grand Cedex**

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

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

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

## 3 COLLECTE DE DONNEES

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

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

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs. Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs. Les données et les documents concernant 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, CS 20010-93196 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).

#### 4 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.

#### 5 PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration 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 de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

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

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

Il est rappelé que :

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

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

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil). L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## 6 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.

## 7 FAUSSES DECLARATIONS

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

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 ;
- 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.

## 8 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

## 9 DROIT DE RENONCIATION (ART L112-10 du code des Assurances)

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par cette nouvelle assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion tant que le forfait touristique et aucune garantie n'ont été mis en œuvre. Contacter ASSURINCO.

Assurinco Assurances Voyages

Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 €

Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE – [www.assurinco.com](http://www.assurinco.com)

RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620

Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 - site web ORIAS : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

Septembre 2022