

**Odalys**  
VACANCES

PARTEZ  
(AVEC LA GARANTIE)  
*l'Esprit libre*



**NOTICE D'INFORMATION**  
**« MULTIRISQUE ESPRIT LIBRE »**

**NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT ASSURANCE MULTIRISQUE N°9305****COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE****GRITCHEN AFFINITY**

27, rue Charles Durand – CS701139

18021 Bourges Cedex

- Sur le site : [www.declare.fr](http://www.declare.fr)
- par e-mail : [sinistre@declare.fr](mailto:sinistre@declare.fr)

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

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

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE****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 : **01.48.82.63.34**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- par téléphone de l'étranger : **33.1.48.82.63.34 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- par e-mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto: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,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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

## TABLEAU DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND
<p><b>1 / ANNULATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Annulation pour maladie grave (y compris maladie grave suite à Epidémie ou Pandémie) (A1)</li> <li>✓ Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température (A2)</li> <li>✓ Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19 (A3)</li> <li>✓ Annulation AUTRES causes (A4)</li> <li>✓ Annulation pour manque ou excès de neige (A5)</li> </ul>	<p>(A1) Selon conditions de vente dans la limite de 5000 € par location/ Franchise 30 €</p> <p>(A2) Selon conditions de vente dans la limite de 5000 € par location/ Franchise 30 €</p> <p>(A3) Selon conditions de vente dans la limite de 5000 € par location / Franchise 30 €</p> <p>(A4) Franchise 30 €/location (Franchise de 20% avec un minimum de 30 € par location en cas de mutation professionnelle, modification ou refus des dates de congés payés du fait de l'employeur, Vol de la carte d'identité, du passeport)</p> <p>(A5) Selon conditions de vente dans la limite de 5000 € par location / Franchise 20% avec un minimum de 30 € / location</p>
<p><b>2/ FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR (B)</b></p>	<p>(B) 5 000 € / location</p>
<p><b>3/ INTERRUPTION D'ACTIVITES SPORTIVES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Remboursement des remontées mécaniques (C1)</li> <li>✓ Remboursement des cours de ski (C2)</li> </ul>	<p>(C1) 300 € / événement</p> <p>(C2) 300 € / événement</p>
<p><b>4/ BRIS DE MATERIEL DE SKI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Frais de location du matériel de ski (D1)</li> </ul>	<p>(D1) 8 jours / 150 € par personne et par sinistre</p>
<p><b>5/ OUBLI D'UN OBJET PERSONNEL DANS LA LOCATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Frais d'envoi d'un objet personnel oublié dans la location (E1)</li> </ul>	<p>(E1) 150 € / événement (Maximum 1 objet/location)</p>

<b>6/ ARRIVEE TARDIVE (F)</b>	(F) 4 000 €/location – 25 000 €/ événement Franchise 1 jour
-------------------------------	--

GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
- <b>Rapatriement ou transport sanitaire (A)</b>	(A) Frais réels
- <b>Rapatriement des personnes accompagnantes (B)</b>	(B) Titre de transport retour * + frais de taxi
- <b>Rapatriement des enfants de moins de 18 ans (C)</b>	(C) Titre de transport retour*
- <b>Visite d'un proche (D)</b>	(D) Titre de transport Aller/Retour *+ Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 7 nuits
- <b>Prolongation de séjour (E)</b>	(E) Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 4 nuits
- <b>Frais médicaux hors du pays de résidence (F)</b> ✓ Franchise (F1) ✓ Soins dentaires (F2)	(F) 30 500 € (F1) 30 € (F2) 160 €
- <b>Envoi de médicaments à l'étranger (G)</b>	(G) Frais d'envoi
- <b>Rapatriement de corps</b> ✓ Rapatriement du corps (H1) ✓ Frais funéraires nécessaires au transport (H2)	(H1) Frais réels (H2) 1 500 €
- <b>Formalités décès (I)</b>	(I) Titre de transport Aller / Retour *+ frais de taxi Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 2 nuits
- <b>Retour anticipé (J)</b>	(J) Titre de transport retour * + frais de taxi
- <b>Chauffeur de remplacement (K)</b>	(K) Titre de transport * ou Chauffeur
- <b>Assistance juridique à l'étranger</b> ✓ Avance de la caution pénale (L1) ✓ Paiement des honoraires d'avocat (L2)	(L1) 15 300 € (L2) 1 600 €
- <b>Frais de recherche ou de secours (M)</b>	(M) 1 600 €
- <b>Frais de secours sur piste (N)</b>	(N) Frais réels
- <b>Transmission de messages urgents (O)</b>	(O) Frais réels

- <b>Avance de fonds (uniquement à l'étranger)</b> (P)	(P) 1 500 €
- <b>Soutien psychologique</b> (Q)	(Q) 2 appels/personne
- <b>Téléconsultation</b> (R)	(R) 2 appels/résidence/séjour
- <b>Informations voyage</b> (S)	(S) Précautions médicales avant le séjour, formalités administratives

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

FRAIS DE SOINS VETERINAIRES ET ASSISTANCE CHIEN CHAT	PLAFOND
<b>Y compris :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Conseils et alerte des organismes compétents en cas de fugue/disparition</b></li> <li>- <b>Frais de récupération</b></li> <li>- <b>Frais de dépistage rage (disparition à l'étranger)</b></li> </ul>	2 consultations vétérinaire max par séjour l'intervention maximum : 250 € pour l'ensemble des garanties Frais de soins et Assistance

ASSISTANCE AUX VEHICULES	
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
- <b>Dépannage / Remorquage</b> (A)	(A) 200 € Franchise 50 km
- <b>Poursuite de voyage</b> (B)	(B) 300 €
- <b>Rapatriement sur le lieu de séjour</b> (C)	(C) 300 €
- <b>Récupération du véhicule</b> (D)	(D) 300 €

## ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### Nous, l'Assureur

Pour les garanties d'Assurance, hors garantie « Annulation pour manque ou excès de neige », l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances

Pour la garantie « Annulation pour manque ou excès de neige », l'Assureur est AREAS.DOMMAGES, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 775 670 466, dont le siège social est situé 47-49 rue de Miromesnil 75380 Paris.

MUTUAIDE et AREAS sont soumises 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.

### 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.

**Animal domestique :**

Tout animal vivant habituellement au domicile du bénéficiaire, à conditions toutefois qu'ils aient subi les vaccinations dans les délais prescrits par la législation en vigueur en France, le carnet de vaccinations faisant foi, sous réserve des dispositions de la loi n° 99-5 du 06 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux. **Les animaux domestiques dressés à l'attaque sont exclus.**

**Attentat**

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

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

**Assuré**

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

**Catastrophe naturelle**

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

**COM**

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

**Définition de l'assistance aux véhicules**

L'assistance aux véhicules comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre suite à l'immobilisation ou à la privation du véhicule garanti, suite à un événement garanti.

**Domicile**

Pour les garanties d'Assurance, est considéré comme domicile le 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.

**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 souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.

- La durée de validité des autres garanties prend effet le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller) et expire le jour du retour du séjour, avec une durée maximale de 90 jours à compter de la date de départ.

**Epidémie**

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

**Etranger**

Tout pays en dehors de votre pays de domicile.

**Evénements garantis en assurance**

- ✓ Annulation
- ✓ Frais d'interruption de séjour
- ✓ Frais d'interruption d'activités sportives
- ✓ Bris de matériel de ski
- ✓ Oubli d'un objet personnel dans la location
- ✓ Arrivée tardive

**Evénements garantis en assistance**

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

**Evénements garantis pour l'assistance aux véhicules**

Panne, accident, vol ou tentative de vol du véhicule garanti.

**Exécution des prestations d'assistance**

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.

**Location saisonnière**

La Location saisonnière contractée par l'Assuré par l'intermédiaire du Souscripteur doit remplir cumulativement l'ensemble des conditions suivantes :

- le local loué peut être tout type d'hébergement dans un immeuble bâti, y compris les chambres d'hôtes, les caravanes, les camping-cars, les house-boats et les mobil-homes,
- le local doit être situé en France ou à l'Étranger,
- le local doit être meublé,
- le local loué ne doit pas être le logement de fonction de l'Assuré,
- la location doit être consentie pour une durée de 90 jours consécutifs maximum, non renouvelable, pour un séjour de loisir
- l'Assuré ne doit pas être propriétaire, nu-propriétaire, usufruitier du local loué.

**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.

**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.

**Objet oublié**

On entend par Objet oublié, tout objet ou vêtement appartenant à l'Assuré oublié dans la Location saisonnière.

**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.

**Séjour**

On entend par Séjour tout séjour de l'Assuré d'une durée maximale et non renouvelable de 90 jours consécutifs dans une Location saisonnière.

**Sinistre**

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

**Sinistre au domicile**

Incendie, cambriolage ou dégât des eaux survenu à votre Domicile durant votre Séjour, et justifié par les documents prévus dans le cadre de la prestation « RETOUR ANTICIPE EN CAS DE SINISTRE SURVENU A VOTRE DOMICILE LORS D'UN SEJOUR ».

**Territorialité**

Monde entier.

**Véhicule garanti dans le cadre de l'assistance aux véhicules**

Le véhicule, dont vous êtes propriétaire, que vous utilisez pour vous rendre depuis votre domicile à votre lieu de séjour, sur place pendant la durée du séjour assuré, et sur le trajet vous ramenant depuis votre lieu de séjour jusqu'à votre domicile à la fin de votre séjour.



## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSURANCE

### 1/ ANNULATION

#### ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l’exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties :

• **Maladie grave (y compris maladie grave suite à Epidémie ou Pandémie), Accident corporel grave ou 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, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d’un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d’accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu’il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

• **Refus d’embarquement à l’aéroport, à la gare ferroviaire 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 du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l’absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

• **Absence de vaccination contre le 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 AUTRES CAUSES

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l’exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties :

• **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 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 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.
- **Dommmages 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 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.
- **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 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.**
- **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.
- **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.
- **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) **indispensables au 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.
- **Dommmages 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 sur le lieu de séjour / votre point de départ.
- **Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger**, dans la ou les villes de destinations de votre voyage, La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme, lorsque au moins 2 des 3 conditions suivantes sont réunies :
  - L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination de votre voyage,
  - Le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ou les villes de destination de votre voyage,
  - La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'événement et aucun événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les trente jours précédents la souscription du contrat, celui-ci devant survenir après la souscription du contrat.

Dans tous les cas d'annulation de voyage, l'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique indiquée au Tableau de Garanties. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat.

**DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?****Deux étapes**

1/ Dès la première manifestation de la maladie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT ODALYS VACANCES**.

**Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès d'ODALYS VACANCES, nous ne vous rembourserons 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 d'ODALYS VACANCES.**

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

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

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

- 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,

**Vous devrez communiquer à GRITCHEN AFFINITY – Service Assurance, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe « Service Médical » pré-imprimée, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical 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 au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus, à GRITCHEN AFFINITY - Service Assurance.**

**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 **ODALYS VACANCES**,
- ✓ 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.**

### 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,
- ◆ Tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage
- ◆ Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.
- ◆ 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 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

### ANNULATION POUR MANQUE OU EXCES DE NEIGE

#### DEFINITIONS SPECIFIQUES

**Intempérie** : Excès ou manque de neige ou vent violent.

**Domaine skiable** : Zone montagnarde où l'on peut pratiquer le ski et autres activités sportives, de glisse ou non, sur la neige au cours de la saison hivernale, comprenant les pistes balisées et le hors-piste de proximité, c'est-à-dire accessible par remontées mécaniques et revenant gravitairement sur le domaine skiable conformément à la loi n°2016-1888 du 28 décembre 2016 dite loi Montagne.

**Front de neige** : Espace public d'une station de sports d'hiver ou d'un stade de neige qui constitue l'interface principale entre la station et le Domaine skiable, et qui réunit le départ d'une ou plusieurs remontées mécaniques et l'arrivée d'une ou plusieurs pistes de ski.

#### **NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE**

En complément des garanties principales prévues aux présentes conditions générales, l'Assureur garantit, dans la limite maximum fixée au tableau des montants des garanties, le remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisme de location ou le Propriétaire du bien loué en application de ses Conditions Générales de vente lorsque cette annulation, notifiée AVANT LE DÉPART est consécutive à la **fermeture des pistes du Domaine skiable en raison d'une Intempérie entre la période du 15 décembre et du 15 avril de chaque année, sous réserve que le Domaine skiable concerné soit effectivement ouvert à ces périodes.**

**La garantie est acquise uniquement si les conditions cumulatives suivantes sont réunies :**

- ✓ La fermeture des pistes du Domaine skiable est consécutive à une intempérie entre la période du 15 décembre et du 15 avril de la saison de ski concernée ;
- ✓ L'intempérie entraîne la fermeture de plus de 70% des pistes du Domaine skiable pendant au moins 3 jours consécutifs ;
- ✓ La fermeture des pistes du domaine skiable est survenue dans les 5 jours précédant le départ ;
- ✓ La fermeture est constatée par un bulletin météo publié par l'exploitant du Domaine skiable concerné.

**La garantie s'applique uniquement pour les Domaines skiable (et Fronts de neige) situés à plus de 1000 mètres d'altitude.**

#### **PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE**

Sous réserve que l'Assuré ait payé préalablement la prime correspondante, la garantie prend effet dès la souscription du présent contrat et expire au moment de l'arrivée sur le lieu du séjour (date figurant aux Conditions Particulières) ou à la remise des clés en cas de location.

**Toutefois, pour toutes souscriptions postérieures à la date d'achat ou de réservation du séjour, un délai de carence de 4 jours pendant lequel aucune garantie ne pourra prendre effet, sera applicable à compter de la date de la souscription du contrat et la garantie ne prendra effet qu'à l'issue de ce délai.**

#### **LIMITE DE LA GARANTIE**

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées à concurrence des montants figurant au tableau des montants des garanties spécifiques à la présente garantie suite à l'annulation du séjour.

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder le montant de la location assurée figurant sur l'attestation d'assurance. Les frais de dossier, la prime d'assurance, les taxes y compris taxes d'aéroport (remboursées par l'entreprise de transport ou tout organisme collecteur) et les frais de visa ne sont pas remboursables.

#### **ATTENTION :**

**Si l'assuré annule tardivement le séjour, l'Assureur ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement garanti.**

**Si la souscription du contrat est postérieure à l'apparition du motif d'annulation du séjour et à sa connaissance par l'Assuré, elle n'ouvrira pas droit aux indemnités.**

**FRANCHISE**

Dans tous les cas, l'Assureur indemniserà l'Assuré sous déduction d'une franchise spécifiée au tableau de garanties.

**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.

Toutes les annulations pour des motifs autres que pour les événements listés à l'article "NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE" sont exclues de la présente garantie ANNULATION POUR MANQUE OU EXCES DE NEIGE.

De même, outre les exclusions figurant à l'article 7 "LES EXCLUSIONS GENERALES" des présentes conditions générales, ne sont pas garantis :

- ◆ Les Intempéries connus au moment de la réservation du séjour ;
- ◆ La fermeture de pistes dont le Front de neige est situé en dessous de 1000 mètres d'altitude ;
- ◆ La fermeture des pistes du Domaine skiable en raison d'une panne, d'un sabotage ou d'un accident empêchant le fonctionnement normal des remontées mécaniques, de la grève ou d'un manque de personnel, ou pour une raison administrative non consécutive à la survenance d'une Intempérie ;
- ◆ La non-ouverture du domaine skiable (et du Front de neige) sur la saison de ski concernée.

**2 / FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR**

Si vous devez interrompre le séjour garanti par ce contrat, nous nous engageons à rembourser les prestations terrestres non consommées ci (à l'exclusion des frais de dossier, de la cotisation d'assurance et de toutes taxes) ainsi que les éventuels frais de nettoyage de la location, dont vous ne pouvez exiger du prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation dans le cas où vous êtes dans l'obligation de partir et de rendre l'emplacement loué par suite à :

- **Maladie grave, accident grave ou décès** de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre séjour nominativement citée et assuré au titre de ce contrat.
- **Maladie grave, accident grave ou décès** de votre remplaçant professionnel nominativement cité au moment de la souscription, de la personne chargée pendant votre séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.
- **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 des mesures conservatoires nécessaires.
- **Vol dans vos locaux professionnels ou privés** à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence.

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

- ◆ Les demandes de remboursement de la billetterie de transport,
- ◆ Les demandes 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),
- ◆ Les interruptions de séjour dont l'événement générateur était connu avant le départ du voyage.

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de GRITCHEN AFFINITY – Service Assurance dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, 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 nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, vous devrez vous fournir :

- les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport,
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence,
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif,
- Tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

**Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.**

### **3/ INTERRUPTION D'ACTIVITES SPORTIVES**

A la suite d'un accident de ski survenu lors de votre séjour à la montagne et entraînant une incapacité totale temporaire de skier médicalement constatée, nous garantissons les activités sportives réservées et payées avec la location par l'Assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, les jours non utilisés de :

- ✓ de vos forfaits de remontées mécaniques,
- ✓ de vos cours de ski.

L'indemnité due sera calculée en fonction du nombre de jours restants à compter du lendemain de la constatation médicale de l'incapacité totale temporaire de skier.

Par accident de ski, on entend accident lors de la pratique du ski sur des pistes ouvertes et balisées. Les forfaits d'activités sportives devront être détaillés sur une facture fournie par le Prestataire.

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de GRITCHEN AFFINITY – Service Assurance dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, 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 nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Vous devrez nous fournir :

- ✓ une déclaration décrivant les circonstances du sinistre,
- ✓ la facture originale des forfaits de remontées mécaniques, des cours de ski ou de location du matériel de ski.
- ✓ un certificat médical constatant votre incapacité totale temporaire de skier.

#### **4/ BRIS DE MATERIEL DE SKI**

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, le remboursement des frais de location auprès d'un loueur professionnel, d'un matériel de ski de remplacement équivalent, si votre matériel de ski personnel est devenu inutilisable à la suite d'un bris accidentel.

Par bris accidentel, on entend toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement du matériel de ski garanti à la suite d'une chute ou d'une collision sur les pistes.

Par matériel de ski personnel, on entend les skis, surfs, monoskis, raquettes, bâtons et chaussures de ski, acheté depuis moins de 5 ans et dont vous êtes propriétaire.

#### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

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

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de GRITCHEN AFFINITY – Service Assurance dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, 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 nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Vous devrez nous fournir :

- ✓ une déclaration décrivant les circonstances du sinistre,
- ✓ le justificatif d'un professionnel décrivant la nature et l'importance des dommages de votre matériel de ski personnel,
- ✓ la facture originale d'achat de votre matériel de ski personnel et datant depuis moins de 5 ans,
- ✓ la facture de location du matériel de ski de remplacement,

#### **5/ OUBLI D'UN OBJET PERSONNEL DANS LA LOCATION**



Nous vous remboursons, sur présentation de facture originale d'envoi de l'Objet oublié et dans la limite du plafond figurant au Tableau des Montants de Garanties, les frais d'envoi de l'Objet oublié depuis le lieu de la location jusqu'au Domicile.

La garantie s'applique à un unique Objet oublié par location, étant précisé que ledit Objet oublié devra respecter le poids et les dimensions suivantes :

- Poids maximal : inférieur à 10 kg ;
- Dimensions maximales : la somme de la longueur, largeur et hauteur du colis ne doit pas dépasser 150 cm. En aucun cas, l'Assureur ne peut être tenu responsable :
- des délais imputables aux organismes de transport sollicités pour la livraison de l'Objet oublié ;
- de la casse, perte, dommage ou vol de l'Objet oublié pendant l'acheminement ;
- des conséquences résultant de la nature de l'Objet oublié ;
- du refus d'autorisation de l'expédition de l'Objet oublié des services douaniers nationaux ou internationaux.

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de GRITCHEN AFFINITY – Service Assurance dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, 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 nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Vous devrez nous fournir :

- ✓ une déclaration décrivant les circonstances du sinistre,
- ✓ la facture originale d'envoi de l'Objet oublié,

#### **6/ ARRIVEE TARDIVE**

Nous vous garantissons le remboursement au prorata temporis de la période non utilisée par suite de possession tardive de plus de 24h de l'hébergement objet de la location ou chambre d'hôtel, en conséquence de l'un des événements énumérés dans la garantie annulation.

**Garantie non cumulable avec la garantie annulation.**

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de GRITCHEN AFFINITY – Service Assurance dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, 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 nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Vous devez nous fournir :

- ✓ tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées de l'organisateur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.

Sans la communication à notre médecin conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

## **7/ FRAIS DE SOINS VETERINAIRES ET ASSISTANCE CHIENS CHATS**

### **1. FRAIS DE SOINS VETERINAIRES**

Nous vous remboursons jusqu'à **250 € par évènement**, dans la limite de 2 consultations max par séjour. De plus, nous vous communiquons une liste de clinique vétérinaire en fonction des disponibilités locales.

### **2. ASSISTANCE EN CAS DE DISPARITIONS ET FUGUES**

Votre animal a fugué de votre lieu de séjour assuré ou a disparu (égaré, enlevé).

En contactant notre service par téléphone (indiqué ci-dessus), nous pouvons vous communiquer :

- Des conseils et les démarches à effectuer pour vous permettre de retrouver rapidement votre animal garanti,
- La liste des vétérinaires (indépendants ou cliniques).

Nous contactons pour vous les organismes autour de votre domicile susceptibles de vous aider à retrouver votre animal (gendarmerie, refuges SPA, mairie etc.) et prenons en charge les frais de récupération éventuels.

Si la disparition s'est produite à l'étranger, et que votre animal a disparu pour une période de plus de 48h, nous vous **remboursons un test de dépistage de la rage**.

**Dans tous les cas, l'intervention maximum de Mutuaide s'élève à 250 € pour l'ensemble des garanties Frais de soins et Assistance.**

## **ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

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

### **1/ RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE :**

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/ RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES**

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

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

### **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 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.

#### **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 5 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, 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 de personnes accompagnantes ».**

#### **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.

#### **6/ FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)**

Lorsque des frais médicaux 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,

- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).

#### **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.**

#### **7/ ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER**

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

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

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

## **8/ 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.

## **9/ FORMALITES DECES**

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, ainsi que des frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

**Tous les autres frais restent à la charge de la famille du défunt.**

## **10/ RETOUR ANTICIPE**

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

Nous intervenons en cas de :

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

## **11/ 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-ROM, COM et collectivités sui generis), 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.**

## **12/ ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, 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.**

## **13/ FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS**

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

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

## **14/ 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.

### **15/ 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.

### **16/ AVANCE DE FONDS (uniquement à l'étranger)**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

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

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

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

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

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

### **17/ SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE**

En cas de traumatisme important suite à un événement garanti, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, 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.

### **18/ TELECONSULTATION**

Pour toute demande d'information et de renseignements médicaux dont vous auriez besoin lors de votre séjour, 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.

#### ARTICLE 4 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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

#### ARTICLE 5 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VEHICULES

Le véhicule garanti est immobilisé suite à un événement garanti. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

##### 1/ DÉPANNAGE ET REMORQUAGE

Le véhicule est immobilisé suite à un événement garanti. Nous organisons et prenons en charge le déplacement du réparateur si le véhicule peut être dépanné sur le lieu de l'événement, et si nécessaire, le remorquage jusqu'au concessionnaire ou garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Les frais de dépannage ou de remorquage sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties.

Les dépannages ou les remorquages sur autoroutes, périphériques, voies rapides, peuvent être remboursés, sous réserve d'un appel téléphonique au service assistance dans les 48 heures qui suivent l'événement et sur présentation de la facture originale acquittée.



Les frais de réparations du véhicule restent à votre charge.

## **2/ POURSUITE DE VOYAGE**

Le véhicule est immobilisé suite à un événement garanti et n'est pas réparable dans les 4 heures suivant l'immobilisation.

Nous organisons et prenons en charge votre transport jusqu'à votre lieu de séjour, par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales.

**Le coût de la poursuite du voyage ne peut en aucun cas excéder le coût du retour au domicile et ne peut excéder le montant indiqué au Tableau des Garanties.**

**La garantie « poursuite de voyage » n'est pas cumulable avec la garantie « rapatriement au domicile ».**

## **3/ RAPATRIEMENT AU DOMICILE**

Le véhicule est immobilisé suite à un événement garanti et n'est pas réparable sous 4 heures.

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

Le coût du rapatriement au domicile ne peut en aucun cas excéder le coût de la poursuite de séjour et ne peut excéder le montant indiqué au tableau de garanties.

## **4/ RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE**

Le véhicule est réparé après une immobilisation supérieure à 4 heures, ou bien retrouvé en état de marche suite à un vol.

Pour vous permettre d'aller le récupérer, nous mettons à votre disposition ou nous vous remboursons (ou à la personne désignée par vous) un titre de transport aller en train 1ère classe ou d'avion classe économique.

Les frais annexes tels que carburant, hôtel, restauration, péages et stationnements pour le retour du véhicule réparé restent à votre charge.

### **ARTICLE 6 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX VEHICULES**

**Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

- les deux roues, tricycles et quadricycles ;
- les voiturettes immatriculées sans permis ;
- les véhicules affectés au transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux ;
- les véhicules transportant des marchandises inflammables ou explosives ;
- les matériels et véhicules utilitaires de plus de 3,5 tonnes ;
- les remorques sauf les remorques à bagages d'un poids total autorisé en charge de moins de 750 kg ;
- les frais nécessités pour le sauvetage des marchandises ou bagages transportés dans le véhicule garanti ;
- les frais de carburant, d'assurances et de péages dans le cadre de la mise à disposition d'un véhicule de location ;
- les suites de dommages aux véhicules lors de transports maritimes ;
- l'envoi de pièces détachées non disponibles chez les grossistes et concessionnaires de marque installés en France ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur ;
- les pièces détachées, les frais de réparations ;

- les frais de douane, de gardiennage, de péage, de stationnement, de carburant, de restauration, d'hôtel sauf ceux précisés dans le texte de garanties ;
- les amendes ;
- les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont les réparations qualifiées d'obligatoires par le contrôle technique n'ont pas été faites, ou dont le défaut d'entretien est manifeste, ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ ;
- les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle ou de révision ;
- les frais et interventions consécutifs à une crevaison, une panne de carburant, une erreur de carburant, une panne de batterie ;
- la perte, le vol ou le bris de clefs ;
- les pannes de climatisation ou dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule ;
- les vols de bagages, matériels, marchandises, et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment) ;
- les immobilisations dues au gel ;
- les dommages résultant de la participation en tant que concurrent à toute épreuve de compétition motorisée ou non (course, rallye...).

#### ARTICLE 7 - LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- ◆ Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- ◆ Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- ◆ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ◆ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ◆ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ◆ Les frais de douane,
- ◆ La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- ◆ 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, 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.

## ARTICLE 8 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

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

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
Service Gestion des Sinistres  
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

## ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### 1 / ASSURANCE

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'assurance, vous pouvez vous adresser à GRITCHEN AFFINITY.

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

**GRITCHEN AFFINITY**  
27, rue Charles Durand – CS701139  
18021 Bourges Cedex

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

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

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

## **2/ 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 01.48.82.63.34.

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

### **MUTUAIDE**

#### **SERVICE QUALITE CLIENTS**

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

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

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

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

## **ARTICLE 11 – 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 délégués, 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](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)
- ou
- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué 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).

#### ARTICLE 12 – SUBROGATION

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

#### ARTICLE 13 – 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).

#### ARTICLE 14 – REGLEMENT DES LITIGES

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

#### ARTICLE 15 – FAUSSES DECLARATIONS

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

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

#### ARTICLE 16 – AUTORITE DE CONTROLE

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