Assurance Voyage

Document d'information sur le produit d'assurance

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

Produit : ASSURANCE CAMPEZ COUVERT

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

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

L'Assurance Voyage est destinée à garantir les dommages subis par l'assuré avant et pendant le voyage ainsi que les frais restés à sa charge. Le produit « Campez couvert » inclut des garanties en cas d'annulation du voyage, d'arrivée tardive, d'interruption de séjour, d'oubli d'un objet personnel ainsi que la prise en charge d'un véhicule de remplacement.

Qu'est-ce qui est assuré ?

Les garanties d'assurance ont des plafonds de remboursement différents, indiqués au contrat.

Garanties d'assurance systématiquement prévues :

✓ Frais d'annulation du voyage jusqu'à 5 000 € par personne et 30 000 € par événement.
Extension Covid

✓ Frais de modification : Remboursement des frais liés à la modification des dates de séjours: jusqu'à 2 000 € par personne et 10 000 € par événement. selon conditions prévues au contrat.

✓ Arrivée tardive
Remboursement des jours d'hébergements non consommés jusqu'à 4 000 € par location ou emplacement avec un maximum de 25 000 € par événement

✓ Frais d'interruption de séjour
Remboursement des frais de séjour déjà réglés ainsi que des prestations du séjour non consommés y compris les éventuels frais de nettoyage de la location, en cas de retour prématuré jusqu'à 4 000 € par personne et avec un maximum de 25 000 € par événement.

✓ Véhicule de remplacement
Prise en charge d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente au véhicule immobilisé suite à une panne, un accident matériel ou à un vol au cours du séjour pour une durée maximale de 3 jours consécutifs

✓ Oubli d'un objet personnel dans la location
Remboursement des frais d'envoi d'objets personnels oubliés dans la location avec un maximum de 150 € par envoi

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

✗ L'annulation pour convenance personnelle.

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

Principales exclusions :

- ! Les conséquences et/ou événements résultant de la grève, d'un attentat ou d'un acte de terrorisme.
- ! La faute intentionnelle de l'assuré.
- ! Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement ou d'une hospitalisation entre la réservation du voyage et la souscription du contrat.
- ! Les complications de grossesse au-delà du 6ème mois.
- ! La défaillance de l'organisateur du séjour ou de la compagnie aérienne ou ferroviaire.

Principales restrictions :

- ! Une somme indiquée au contrat peut rester à la charge de l'assuré (franchise) pour la garantie frais d'annulation.
- ! Les garanties arrivée tardive et frais d'interruption de séjour s'appliquent après un délai d'un jour.

Où suis-je couvert(e) ?

✔ Les garanties d'assurance souscrites s'appliquent dans le monde entier.

Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non-garantie :
A la souscription du contrat :

- Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

- Déclarer, dans les conditions et délais impartis, tout sinistre susceptible de mettre en jeu l'une des garanties et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre,
- Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou en partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que l'assuré reçoit suite à sinistre,
- En cas de vol, déposer plainte auprès des autorités compétentes et fournir l'original de ce dépôt.

Quand et comment effectuer les paiements ?

Les cotisations sont payables auprès de l'assureur ou de son représentant à la souscription.
Les paiements peuvent être effectués par carte bancaire, chèque, mandat et virement.

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 contrat.
Toutes les autres garanties prennent effet le jour du départ en voyage

Fin de la couverture
La garantie « Annulation de voyage » expire le jour du départ en voyage
Toutes les autres garanties expirent le dernier jour du voyage, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

Comment puis-je résilier le contrat ?

S'agissant d'un contrat temporaire, celui-ci ne peut pas être résilié.
Le contrat prend fin au plus tard au terme du voyage.

***MUTUAIDE ASSISTANCE**. 8/14 avenue des Frères Lumière 94368 Bry-sur-Marne Cedex. S.A. au capital de 12 558 240 € entièrement versé. Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.*

Gritchen Affinity
27, rue Charles Durand
CS70139 - 18021 Bourges Cedex
www.gritchen.fr

CampezCouvert
Assurance annulation de séjour

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCES

Contrat **N°7815**

#3356 uid7984 2025-10-03

Contrat d'assurance collectif à adhésions individuelles facultatives souscrit par l'intermédiaire de

GRITCHEN AFFINITY, courtier gestionnaire

Société par actions simplifiée au capital social de 10.260 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bourges sous le n° 529 150 542, dont le siège social est situé 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - N° TVA : FR78529150542 - Société de Courtage d'Assurances sans obligation d'exclusivité (liste des compagnies d'assurances partenaires disponible sur simple demande) soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 et immatriculée à l'ORIAS dans la catégorie Courtier d'assurance sous le n° 11061317 (www.orias.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances.

Auprès de

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 13 401 270 € – Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

Les présentes Conditions Générales applicables à votre couverture d'assurance sont communiquées avant votre souscription et adressées ensuite aux coordonnées que vous nous avez communiquées

Lorsque les garanties Assurances sont en jeu, l'assuré doit impérativement :

- **Aviser par écrit Gritchen Affinity** de tout sinistre de nature à entraîner une prise en charge dans les 10 jours ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol).
  Ces délais courent à compter de la connaissance par l'assuré du sinistre de nature à entrainer la mise en jeu de la garantie.
  Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à la Compagnie.

- **Déclarer spontanément à Gritchen Affinity** les garanties souscrites sur le même risque auprès d'autres assureurs

Pour une gestion moderne et rapide de vos demandes annulation, interruption, arrivée tardive, véhicule de remplacement, frais de soins vétérinaires, caution ou objets oubliés

- **Connectez-vous sur le site : www.declare.fr**

Vous pouvez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier.

Pour une gestion traditionnelle de vos sinistres annulation, interruption, arrivée tardive, véhicule de remplacement, frais de soins vétérinaires, caution ou objets oubliés

- **Par mail : sinistres@campez-couvert.com**

ou

- **Par courrier : Gritchen Affinity Sinistre - Campez couvert**
  27 Rue Charles Durand – CS70139
  18021 Bourges Cedex

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	MONTANTS
FRAIS D'ANNULATION	Selon conditions du barème des frais d'annulation **Maxi 5 000 € par personne et 30 000 € par événement** **Sans franchise pour un motif médical** **Franchise autres motifs : 15 € par dossier** **sauf mention spéciale**
FRAIS DE MODIFICATION	**Maxi 2 000 € par personne et 10 000 € par événement**
ARRIVEE TARDIVE	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis de la location avec un maximum de **4 000 € par location ou emplacement et un plein par événement de 25 000 €**
FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis y compris les éventuels frais de nettoyage de la location, en cas de retour prématuré **Maxi 4 000 € par personne et 25 000 € par événement**
VEHICULE DE REMPLACEMENT Suite à une panne, un accident matériel ou un vol, au cours du séjour.	Prise en charge d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente au véhicule immobilisé pour une durée maximale **de 3 jours consécutifs**
OUBLI D'UN OBJET PERSONNEL DANS LA LOCATION Remboursement des frais d'envoi d'un objet personnel oublié dans la location.	**150 €/dossier** **Max. 1 objet/location**
ASSISTANCE ► Télé conseil avant et pendant le séjour (A) ► Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) (B) ► Frais médicaux hors du pays de résidence suite à maladie COVID y compris en cas d'épidémie ou de pandémie (C) ▷ Franchise (C1) ► Chauffeur de remplacement (D) ► Retour urgence (E) ► Assistance Domicile (F) - Réparations provisoires (F1) - Plomberie - Electricité - Serrurerie - Vitrerie - Gardiennage de l'habitation (F2)	(A) **3 appels** (B) **Frais réels** (C) **30000 € par personne** (C1) **30 € par personne** (D) **Frais de voyage et salaire du chauffeur** (E) **Billet AR ou frais d'essence** (F1) **Dans la limite de 200 € maximum** (F2) **Prise en charge de 200 € maximum**
FRAIS DE SOINS VETERINAIRES ET ASSISTANCE CHIEN ET CHAT **Y compris :** -Conseils et alerte des organismes compétents en cas de fugue/ disparition -Frais de récupération -Frais de dépistage rage (disparition à l'Etranger)	**2 consultations vétérinaire max par séjour** **L'intervention maximum : 250 € pour l'ensemble des garanties Frais de soins et Assistance.**
PROTECTION CAUTION Remboursement de tout ou partie de la caution retenue par l'hébergeur en cas de dommages constatés lors de la restitution de la location	**Remboursement des dommages avec un maximum de 1000 €** **Franchise 50 €**

GARANTIES	PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION, FRAIS DE MODIFICATION ET ARRIVEE RETARDEE	**Le jour de la souscription au présent contrat**	**Le jour du début du séjour**
OBJETS OUBLIÉS ET PROTECTION CAUTION	**Le jour de départ du lieu du séjour**	**10 jours après le retour au Domicile de l'assuré**
AUTRES GARANTIES	**Le jour de l'arrivée sur le lieu du séjour**	**Le jour de départ du lieu de séjour**

DÉLAI DE SOUSCRIPTION

Pour que la **garantie Annulation** soit valide, le présent contrat devra être souscrit simultanément à la réservation du séjour ou avant le commencement du barème de frais d'annulation.

Nous vous rappelons que l'assurance est optionnelle et qu'elle n'est pas une condition à l'achat d'un séjour.

FRAIS D'ANNULATION

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons, dans la limite du montant du séjour assuré indiqué sur votre attestation d'assurance et des montants prévus au «Tableau des montants de garanties », les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du séjour, déduction faite d'une Franchise indiquée au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la cotisation d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre séjour avant le départ (à l'aller) dans les circonstances prévues ci-après.

2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons lorsque le réservataire assuré est dans l'obligation d'annuler son séjour en raison de la survenance d'un des évènements listés ci-après, à l'exclusion de tout autre, rendant impossible la participation au séjour réservé :

► **Maladie grave (y compris maladie grave suite à Epidémie ou Pandémie), Accident corporel grave ou décès 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.

En cas de Maladie grave nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses, nous ne pourrons intervenir que si la Maladie vous concerne vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos descendants directs et a donné lieu à une **hospitalisation de 3 jours minimum** au moment de l'annulation du séjour.

Sont également garantis les suites et séquelles d'un Accident Corporel Grave ou l'aggravation d'une Maladie Grave, lorsque l'accident ou la maladie ont été constatés avant la réservation de votre séjour. Dans ce cas, il vous appartient d'établir que les suites, séquelles ou aggravation sont survenues après votre réservation.

► **Décès de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces, du père ou de la mère de vos enfants.**

► **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

► **Les complications de grossesse jusqu'à la 32ème semaine :**

▷ Et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre 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.

► **Contre-indication de vaccination, suite de vaccination** ou impossibilité médicale de suivre un traitement préventif, nécessaires pour la destination choisie pour votre séjour

► **Impossibilité de bénéficier, sur le lieu du séjour assuré, pendant la période du séjour, d'un traitement de dyalisé** indispensable au maintien de votre état de santé, sous réserve de justifier d'une demande auprès du centre local compétent avant votre inscription au séjour.

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.

► **Licenciement économique** de vous-même, 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 ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la démarche au moment de la souscription du contrat.

► **Convocation devant un tribunal judiciaire**, uniquement dans les cas suivants :
▷ Juré ou témoin d'Assises,
▷ Désignation en qualité d'expert,
Sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de séjour.

► **Convocation en vue d'adoption d'un enfant** sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de séjour et que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.

► **Convocation à caractère impératif et non reportable**, de vous-même ou de votre conjoint de droit dans le cadre d'un parcours de Procréation médicalement assistée, pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la réservation du séjour.

► **Convocation à un examen de rattrapage** dans le cadre d'études supérieures uniquement suite à un échec non connu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat, et sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le séjour assuré.

► **Convocation pour une greffe d'organe** de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait ou de l'un de vos ascendants ou descendants au 1er degré.

► **Vol ou Dommages graves à votre caravane ou à votre camping-car** indispensable pour le séjour réservé, non connu(s) au moment de la souscription du contrat d'assurance et rendant impossible votre séjour initialement prévu.

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

► **Vol dans vos locaux professionnels ou privés** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le début du séjour.

► **Dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 96 heures ouvrées précédant le 1er jour du séjour, et dans la mesure où celui- ci est immobilisé et ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour.

► **Empêchement pour vous rendre au lieu de séjour** par route, chemin de fer, avion, voie maritime, le jour de début du séjour en raison de :

▷ Barrages décrétés par l'Etat ou une autorité locale,
▷ Inondations ou événement naturel, empêchant la circulation, attesté par l'autorité compétente,
▷ Accident de la circulation pendant le trajet nécessaire pour se rendre sur votre lieu de séjour prévu et dont les dommages entraînent l'immobilisation du véhicule, justifiés par le rapport de l'expert.

► **Obtention d'un emploi de salarié** pour une durée de plus de 6 mois prenant effet avant ou pendant les dates prévues du séjour, alors que vous étiez inscrit comme demandeur d'emploi auprès de Pôle Emploi au jour de l'inscription à votre séjour (un justificatif d'affiliation sera demandé) et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

► **Séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage** notoire, pour autant que la séparation soit intervenue après la réservation du séjour et sur présentation d'un document officiel (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tout document attestant de la fin de la vie commune, factures aux deux noms, comptes bancaires joints, …).

► **Vol de votre carte d'identité, votre permis de conduire ou de votre passeport** dans les 5 jours ouvrés précédant votre départ empêchant de satisfaire à vos obligations en cas de contrôle par les autorités compétentes pour vous rendre sur le lieu de votre séjour. **Franchise de 25% du montant du sinistre avec un minimum de 15 euros.**

► **Refus, suppression ou modification des dates de vos congés payés** ou de ceux de votre conjoint de fait ou de droit, imposée par votre employeur pour motif légitime ou circonstances exceptionnelles. Cette garantie ne s'applique pas pour les chefs d'entreprise, professions libérales, travailleurs indépendants, artisans et intermittents du spectacle. Cette garantie ne s'applique pas également en cas de changement d'emploi.
Franchise de 25% du montant du sinistre avec un minimum de 15 euros.

► **Suppression ou modification des dates de congés pour les chefs d'entreprise,** professions libérales, travailleurs indépendants, artisans et intermittents du spectacle pour circonstances professionnelles exceptionnelles constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ. Il appartiendra au professionnel de justifier :
▷ du caractère exceptionnel en établissant que la circonstance à l'origine de son empêchement est soudaine, imprévisible et indépendante de sa volonté, et
▷ du caractère réel et sérieux en établissant que la continuité de son activité professionnelle est mise en péril alors qu'il avait pris les dispositions utiles avant son départ.
Franchise de 25% du montant du sinistre avec un minimum de 15 euros.

► **Mutation professionnelle** nécessitant un déménagement, imposée par votre hiérarchie, n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part 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.
Franchise de 25% du montant du sinistre avec un minimum de 15 euros.

► **Refus de visa par les autorités du pays de destination** sous réserve qu'aucune demande n'ait été refusée antérieurement par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé.

► **Annulation d'un évènement sportif ou culturel** prévu au cours du séjour, auquel vous étiez inscrit avant la réservation. L'annulation de l'événement doit avoir un lien de causalité direct avec l'annulation du séjour. Le justificatif d'inscription à l'évènement et le justificatif de son annulation seront exigés.

► **Accident grave, maladie grave ou décès de votre chien ou de votre chat** vivant habituellement avec vous, survenu moins d'un mois avant le début du séjour. Pour être garanti, l'accident ou la maladie doit donner lieu à des soins et empêcher tout déplacement de l'animal hors du Domicile. Un justificatif vétérinaire sera exigé.

► **Annulation d'une ou plusieurs personnes vous accompagnant** (maximum 9 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Si les participants assurés désirent effectuer le séjour sans la ou les personnes annulant leur séjour pour un motif garanti, nous rembourserons au prorata la part du séjour entre le nombre de personne prévu initialement et le nombre de personne réel.

3. EXTENSION FRAIS DE MODIFICATION

En cas de modification des dates de votre séjour suite à un motif énuméré ci-dessus, nous vous remboursons les frais occasionnés par le report des dates du séjour garanti prévus contractuellement aux conditions de vente. Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement à l'origine de la modification. **Garanties annulation et modification non cumulables.**

4. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS 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 et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences, ainsi que les complications dues à l'état de grossesse au-delà de la 32ème semaine,

► 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 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 séjour,

► Tout événement survenu entre la date de souscription au séjour et la date de souscription au contrat

► 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 séjour est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères du pays de l'assuré,

► D'un acte de négligence de votre part,

► De tout événement dont la responsabilité ou la prise en charge pourrait incomber à l'organisateur du séjour 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, permis de conduire, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ.

5. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur de séjour, avec un maximum et une Franchise indiquée au tableau des montants de garanties.

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder le montant du séjour assuré figurant sur l'attestation d'assurance.
La cotisation d'assurance n'est jamais remboursable.

6. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

1/ Motif médical

Vous devez déclarer votre sinistre dès qu'il est avéré et faire constater par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre-indiquer votre séjour.

Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à séjour, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation applicables à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du séjour).

Pour tout autre motif d'annulation : vous devez déclarer votre sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de séjour est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation applicables à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du séjour).

2/ D'autre part,

si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les 10 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

7. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

► En cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical 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 justificatif.

Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe pré imprimée au nom du médecin-conseil 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 devez vous les faire communiquer par votre médecin et nous les adresser au moyen de l'enveloppe pré imprimée visée ci-dessus.

Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires devant se faire au moyen d'une enveloppe pré imprimée au nom du médecin-conseil, 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 êtes tenu de verser à l'organisateur du séjour ou que ce dernier conserve,

► Le numéro de votre contrat d'assurance,
► Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
► En cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom 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 refusé 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 opposiez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.

ARRIVÉE TARDIVE

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous garantissons le remboursement au prorata temporis de la période non utilisée par suite de prise de possession tardive **de plus de 24h** de l'emplacement ou l'hébergement objet du séjour assuré, en conséquence de l'un des évènements énumérés dans la garantie Annulation.
Garantie non cumulable avec la garantie annulation.

2. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :
► Adresser à l'Assureur **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.

FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Si vous devez interrompre le séjour assuré par ce contrat, nous nous engageons à rembourser les « prestations hôtelières de plein air » non consommées (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 ou l'hébergement objet du séjour assuré 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 2ème 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, vol, explosion, dégâts des eaux** ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires.

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions prévues figurant à la rubrique « Quelles sont les exclusions générales applicables à l'ensemble de nos garanties ? », ne sont pas garanties les interruptions consécutives à :

► un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;

► une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à 3 jours ;

► des épidémies ou pandémies.

3. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

► Adresser à l'Assureur **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 du voyagiste 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.

VÉHICULE DE REMPLACEMENT

La garantie « Véhicule de remplacement » s'exerce si vous vous trouvez en difficulté à la suite d'une immobilisation de votre véhicule suite à une panne, un accident matériel ou un vol, au cours du séjour garanti.

Si l'immobilisation du véhicule est supérieure à 24 heures ou que la durée de réparation est supérieure à 8 heures ou que le véhicule volé n'est pas retrouvé dans les 48 heures, nous prenons en charge un véhicule de remplacement de catégorie équivalente au véhicule immobilisé pour une durée maximale de 3 jours consécutifs, et dans tous les cas uniquement pendant la durée de l'immobilisation.

Conditions de mise à disposition :

- la catégorie du véhicule de remplacement est de catégorie équivalente au véhicule immobilisé ;
- le véhicule de remplacement doit être rendu dans l'agence où il a été mis à disposition ;
- vous devez remplir les conditions requises par les sociétés de location de véhicules ;

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « Quelles sont les exclusions générales applicables à l'ensemble de nos garanties ? », nous ne pouvons intervenir ou indemniser si l'immobilisation est consécutive à :

- **des pannes sèches et erreurs de carburant ;**
- **d'une crevaison ;**
- **de la perte, l'oubli, le vol ou le bris des clés à l'exception du bris de clé dans l'anti-vol de direction du véhicule ;**
- **des pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de nos services dans le mois précédent l'événement ;**
- **des problèmes et pannes de climatisation ;**
- **des dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule, sauf stipulation contractuelle contraire ;**
- **des conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;**
- **des pannes des systèmes d'alarme non montés en série. Notre garantie exclut les remboursements :**
- **des frais de carburant ;**
- **des objets et effets personnels laissés dans ou/et sur le véhicule ;**
- **des frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance ;**
- **des marchandises et animaux transportés**
- **des frais de réparations et de remorquage des véhicules, les pièces détachées ;**
- **de tous les frais autres que la prise en charge d'un véhicule de remplacement dans les limites prévues au tableau des montants de garantie.**

Notre garantie exclut de la garantie Véhicule de remplacement l'immobilisation des véhicules suivants :

- **les motocyclettes de moins de 125 cm3 ;**
- **les vélomoteurs, cyclomoteurs ;**
- **les remorques à bagages d'un poids total autorisé en charge de plus de 750 kg ;**
- **les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateau, les remorques de transport de véhicule ;**
- **les voiturettes immatriculées conduites sans permis ;**
- **les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel qu'auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire, véhicule de location ;**
- **les véhicules destinés au transport de marchandises et animaux.**

OUBLI D'UN OBJET PERSONNEL DANS LA LOCATION

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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 des 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 kilogrammes
- **Dimensions maximales :** la somme de la longueur, largeur et hauteur du colis ne doit pas dépasser 150 centimètres.

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.**

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ? », sont exclus :

- **Tout objet relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) ;**
- **Tous les objets contenant des explosifs, munitions, gaz, matières inflammables solides et liquides, substances oxydantes, toxiques et/ou infectieuses, produits corrosifs ou radioactifs, piles et batterie au lithium ;**
- **Tous les objets qui, par leur nature, leur emballage ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels, les tiers, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres objets transportés, les machines, les véhicules ou les biens appartenant à des tiers ;**
- **Les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;**
- **Les produits stupéfiants ou toute autre substance illicite ;**
- **Les armes à feu ;**
- **Les objets qui nécessitent un transport sous température dirigée ;**
- **Les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;**
- **Les animaux morts ou vivants ;**
- **Tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;**
- **Les billets de banque, les titres négociables, cartes de paiement, et les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinées à la circulation en France et les métaux précieux ;**
- **Pierres précieuses, perles fines, papiers d'identité et tout autre objet de valeur ;**
- **Les objets dont le transport constitue une opération commerciale et ceux qui sont destinés à la vente ;**
- **Les engins à moteur, les accessoires automobiles, le matériel de jardinage, les objets contenant des liquides, le mobilier**
- **Les appareils ménagers ou informatiques et accessoires, le matériel hi-fi, les instruments de musique.**

3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'envoi de l'Objet oublié, avec un maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

4. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Après avoir contacté votre hébergeur, retrouvé et fait envoyer l'objet oublié, vous devrez nous adresser Votre déclaration, dans les 10 jours ouvrés à compter de l'envoi, sauf cas fortuit ou de force majeure, doit être accompagnée :

- **du numéro de votre contrat**
- **de la copie du contrat de location,**
- **et de la facture originale des frais d'envoi émise par l'organisme de transport sollicité pour la livraison de l'Objet oublié.**

FRAIS DE SOINS VÉTÉRINAIRES ET ASSISTANCE CHIENS ET CHATS

1. FRAIS DE SOINS VETERINAIRES

Lorsque votre chien ou chat, participant au séjour assuré est malade ou subi des blessures suite à un accident, pendant le séjour, nécessitant une consultation vétérinaire, nous vous remboursons **jusqu'à 250 € par évènement,** dans la limite de 2 consultations maximum par séjour De plus, nous vous communiquons une liste de cliniques vétérinaires en fonction des disponibilités locales.

2. ASSISTANCE EN CAS DE DISPARITIONS ET FUGUES

Votre animal, participant au séjour assuré, a fugué ou a disparu (égaré, enlevé) sur votre lieu de séjour. 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'Etranger, 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 VETERINAIRES ET ASSISTANCE CHIENS CHATS.

PROTECTION CAUTION

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Cette assurance a pour objet de garantir à l'Assuré le remboursement de tout ou partie de la caution prévue par le contrat de location et effectivement retenue par le loueur en cas de dommages accidentels affectant les Biens loués (y compris le mobilier et les aménagements immobiliers situés à l'intérieur du Bien loué) survenant pendant le Séjour.

2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant de la prise en charge au titre de la garantie est égal au montant des dommages réels dans la limite du montant de la caution prévue par le contrat de location et avec un maximum figurant au Tableau des Montants de garanties,

il est convenu qu'en tout état de cause, ce montant ne pourra jamais excéder 1 000 € par location sous déduction d'une **Franchise de 50 euros.**

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ? », sont exclus :

- **Tout vol, tentative de vol et acte de vandalisme ou dégradations volontaires commis par le réservataire, ainsi que par les personnes vivant habituellement avec lui,**
- **Les dégradations volontaires commises par des voisins, ou des tiers,**
- **Les vols et dégradations volontaires causés au mobilier contenu dans les parties communes ou à l'extérieur du Bien loué,**
- **Le vol ou à la perte de clés des locaux,**
- **Les dommages consécutifs à un usage ou une utilisation non conforme au Contrat de Location,**
- **Les dommages, vols et dégradations des objets de valeur ainsi que les espèces et les fonds (bijoux, tableaux, dessins, gravures, manuscrits, statues et autres objets d'art),**
- **Les dommages causés par l'humidité, la condensation, la buée, la fumée, incendie, dégât des eaux**
- **Les pannes des appareils mis à la disposition du Locataire,**
- **Les dommages causés aux lampes, fusibles, tubes électroniques, tubes cathodiques, cristaux semi-conducteurs, résistances chauffantes et couvertures chauffantes,**
- **Les frais de réparation, de dégorgement ou de remplacement des conduites, robinets et appareils intégrés dans les installations d'eau et de chauffage,**
- **Les dommages, vols et dégradations causés aux arbres et plantations,**
- **Les dommages, vols et dégradations causés aux appareils informatiques, leurs accessoires, périphériques ainsi que les logiciels nécessaires à leur fonctionnement, aux appareils audiovisuels et multimédias,**
- **Les frais engagés pour constater la réalité de votre préjudice ou en faire la constatation (expertises, photos, constats d'huissier).**
- **Brûlures de cigarettes…**

4. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Après avoir contacté votre hébergeur, et établi un état des lieux ou un constat contradictoire décrivant les dommages vous devrez nous adresser votre déclaration, dans les 10 jours ouvrés à compter de la fin de votre séjour, sauf cas fortuit ou de force majeure,

Votre déclaration doit être accompagnée :

- **du numéro de votre contrat**
- **de la copie du contrat de location,**
- **de l'état des lieux ou du constat contradictoire décrivant les dommages,**
- **du justificatif confirmant la retenue ou la non-restitution de la caution,**
- **de la facture de remise en état des dommages.**

ASSISTANCE

TELECONSEIL AVANT ET PENDANT VOTRE SEJOUR

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

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

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

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

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

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Vous êtes blessé ou atteint d'une maladie, y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie, lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au Domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.
Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.

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

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

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

FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

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

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, 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).

► Frais de test PCR, si celui-ci est positif.

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

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

► les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de Domicile.

► les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.

► vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :

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

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

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

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

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

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.

RETOUR URGENCE

Si vous devez interrompre prématurément votre séjour dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais de transport (billet ou frais d'essence) et ceux des membres de votre famille assurés ou de deux personnes assurées au titre du présent contrat vous accompagnant.

Nous intervenons en cas de :

► **Maladie grave, accident corporel grave** entraînant une hospitalisation ou le décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit ;

► **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre Domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

ASSISTANCE DOMICILE DE L'ASSURE

Suite à une effraction, un cambriolage, un dégât des eaux ou un incendie à votre Domicile principal pendant votre séjour assuré, nous recherchons et prenons en charge les frais de l'intervention du prestataire (déplacement, main d'œuvre, mesures conservatoires et pièces éventuelles) à concurrence des montants indiqués dans le Tableau des montants de garanties, pour des réparations urgentes, c'est-à-dire lorsque des mesures sont nécessaires à la sauvegarde du logement, en matière de :

Plomberie
Electricité
Serrurerie
Vitrerie

Les frais dépassant ce montant restent à la charge du Propriétaire.

FRAIS DE GARDIENNAGE

Votre êtes absent de votre Domicile principal, devenu vulnérable suite à une effraction, un cambriolage, un dégât des eaux ou un incendie pendant votre séjour assuré.

Nous prenons en charge les frais engagés pour le gardiennage de l'habitation, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, dès la survenance de l'évènement.

Les frais dépassant ce montant restent à la charge du Propriétaire.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties ne donnent pas lieu à notre intervention :

► Les séjours 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 le Bénéficiaire/Assuré de poursuivre son séjour,

► Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36ème semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,

► Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,

► Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ du séjour,

► Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,

► Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.

► Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en Quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie.

► Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,

► Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,

► Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,

► Les hospitalisations prévues.

BESOIN D'ASSISTANCE ?

CONTACTEZ-NOUS, 7J/7 ET 24H/24

Par téléphone de France :

(+33)1 45 16 85 42

(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)

Par e-mail :

voyage@mutuaide.fr

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

- **Le numéro de votre contrat,**
- **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.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le Code des assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

Ce contrat est un contrat d'assurance collective de dommages souscrit par Gritchen Affinity auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE et dont l'adhésion est facultative.

Annexe à l'article A. 112-1

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

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

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;

2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;

3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;

4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Informations complémentaires :

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges :
« Je soussigné M…….demeurant ……..renonce à mon contrat N°…….souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. ».

Conséquences de la renonciation :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous, l'Assureur

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

Accident corporel grave

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

Assuré / bénéficiaires

Personne physique ou groupes dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous » dont le Domicile est précisé sur la réservation du séjour.

Attentat

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

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

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

Blessure

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

Catastrophe naturelle

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

Caution

Garantie pécuniaire retenue par le Camping en cas de détérioration du bien loué ou en cas de perte d'objets d'équipement Le montant est défini dans le contrat de location.

COM

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

Définition de l'assistance aux personnes

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

Domicile

Pour les garanties d'Assistance et 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 séjour. La durée de validité des autres garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de séjour, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

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

Etranger
Tour pays en dehors de votre pays de Domicile.

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

Evénements garantis en assistance
Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

Evénements garantis en assurance
- **Annulation**
- **Frais de modification**
- **Arrivée tardive**
- **Interruption de séjour**
- **Objet oublié**
- **Véhicule de remplacement**
- **Frais de soins vétérinaires**
- **Protection caution**

Exécution des prestations
Les prestations garanties en assistance 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 Bénéficiaires 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.

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 traitement au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

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

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

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

Nous prenons en charge
Nous finançons la prestation.

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

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

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

Séjour garanti ou séjour assuré
Séjour pour lequel vous êtes assuré et avez acquitté la prime correspondante, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

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

Territorialité
Monde entier.

UNION EUROPEENE (UE)
Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce ; Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?
Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du séjour. En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ du séjour.
La garantie « ANNULATION » prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ du séjour (à l'aller).

Les autres garanties prennent effet le jour de départ prévu et expirent le jour du retour prévu.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le contrat d'assurance ne peut procurer un bénéfice pour l'assuré ; il ne lui garantit que la réparation de ses pertes réelles.

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages sur la nature, les causes, les circonstances et conséquences d'un Sinistre, ou si vous utilisez sciemment des documents inexacts ou des moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à garantie pour le Sinistre concerné.

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant de :

► Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours du séjour 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 séjour 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 et pandémies sauf stipulations contraires 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.**

► **Absence d'aléa**

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.

REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.
Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.
Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander à l'Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.
L'Assuré doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.

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

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.
MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition de l'Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

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
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. 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 listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le **01.45.16.85.42** ou en écrivant à **voyage@mutuaide.fr** pour les garanties Assistance listées ci- dessous :

- **Rapatriement ou transport sanitaire**
- **Prolongation de séjour**
- **Retour anticipé**
- **Chauffeur de remplacement**
- **Frais médicaux**
- **Assistance Domicile, Frais de gardiennage**

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** ou par courrier à :

MUTUAIDE SERVICE QUALITE
CLIENTS
126, rue de la Piazza - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi. Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.
Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site **www.mediation-assurance.org** ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

2. 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 listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à GRITCHEN AFFINITY par mail : **reclamations@gritchen.fr** pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- **Annulation**
- **Frais de modification**
- **Interruption**
- **Arrivée tardive**
- **Véhicule de remplacement**
- **Objet oublié**
- **Frais de soins vétérinaires**
- **Protection caution**

S'il n'est pas donné satisfaction, nous vous invitons à nous écrire par courrier à :

GRITCHEN AFFINITY
Sinistre – Campez couvert
27 Rue Charles Durand – CS70139
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** ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

COLLECTE DE DONNEES

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

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

► Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.
Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.
Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

► En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en 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 – 93196 Noisy le Grand.**

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).

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.

PRESCRIPTION

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

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

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.

FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :
► Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 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.

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.