

## Notice d'assurance



Mutuaide  
Assistance

→ N° 78 799 133  
Annulation

→ N° 78 799 134  
Multirisques

→ N° 78 799 135  
Complémentaire  
Carte Bancaire

Allianz 

Merci de bien vouloir cocher la case correspondant à votre choix :

**78 799 133** - Annulation

**78 799 134** - Multirisques

**78 799 135** - Complémentaire Carte Bancaire\*

Numéro de dossier :

\*J'indique le n° d'assistance  
de ma carte bancaire :

Date	
Signature	Je reconnais avoir pris connaissance des conditions du contrat choisi

# Tableau des montants de garanties Tropicalement Vôtre

Garanties	Montants	Annulation N° 78 799 133	Multirisques N° 78 799 134	Complémentaire Carte Bancaire N° 78 799 135
Frais d'annulation tout sauf (Page 9)	Selon conditions du barème des Frais d'annulation tout sauf Maxi 20 000 € par personne et 80 000 € par événement	X	X	X
<b>Franchise par personne A/ Annulation (Motif médical) B/ Annulation "Tout sauf" (Hors motif médical)</b>	<b>30 € par personne 10 % des Frais d'annulation tout sauf avec un minimum de 30 € par personne et un maximum de 150 € par dossier</b>	X	X	X
Départ manqué (Page 11)	Titre de transport Aller pour vous permettre de rejoindre votre destination Frais réels		X X	X X
Bagages (Page 12) • Objet précieux : <b>Franchise par dossier</b> • Retard de livraison • Vol et perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, du matériel sportif • Conseils et frais d'envoi en cas de perte ou vol de documents, d'effets personnels, titre de transport et moyens de paiement • Frais de confection des documents en cas de Perte ou vol de documents officiels (tels que carte d'identité, passeport...)	2 500 € maximum par personne 50 % du montant de la garantie <b>30 €</b> 300 € par personne  1 500 € maximum par personne  Frais réels  200 € par personne maximum		X X X	X X X
Retard d'avion (Page 15) • Franchise Vols Réguliers et Vols Charters : Retard de plus de 4 heures	300 € par personne		X	X
Frais d'interruption de séjour (Page 17)	Remboursement des prestations terrestres non utilisées, Prorata temporis, en cas de retour prématuré ou hospitalisation, avec un maximum de 6 000 € par personne et 30 000 € par événement		X	X
Responsabilité civile (Page 18) • Dommages corporels matériels et immatériels confondus • Dommages matériels et immatériels seuls <b>Franchise par dossier</b>	4 500 000 €  300 000 € <b>150 €</b>		X	X
Voyage de compensation (Page 20)	Frais réels du voyage initial, en cas de rapatriement médical tant pour l'assuré rapatrié que pour un accompagnant avec un maximum de 6 000 € par personne et 30 000 € par événement		X	X
Assistance rapatriement (Page 20) • Rapatriement ou transport sanitaire • Accompagnement lors du rapatriement ou transport • Présence en cas d'hospitalisation  • Prolongation de séjour à l'hôtel  • Frais hôteliers	Frais réels  Titre de transport Titre de transport + 150 € par jour, Maxi 10 jours Frais d'hôtel 150 € par jour, Maxi 10 jours Frais d'hôtel 150 € par jour, Maxi 10 jours		X X X X X	X X X X X



Les autres garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un maximum de 90 jours à compter de la date de départ en voyage.

#### Délai de souscription

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

## 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.

**La mention "TOUTES CAUSES" concerne exclusivement la garantie ANNULATION.**

### Dispositions communes à l'ensemble des garanties

## DÉFINITIONS

#### Aléa

Événement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

#### Assuré

Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme "vous".

#### Assureur / Assisteur

Allianz IARD ci-après désignée par le terme "nous", dont le siège se situe à :

#### **Allianz IARD**

87 rue de Richelieu  
75002 Paris

#### Attentat

On entend par 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.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français.

#### Catastrophes naturelles

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.

#### Code des Assurances

Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d'assurance.

### Domicile

On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle.

### DROM POM COM

On entend par DROM POM COM, les nouvelles appellations des DOM-TOM depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003, venant modifier les dénominations des DOM-TOM et leurs définitions.

### Durée du vol garantie

La garantie ne s'applique qu'aux vols dont la validité est de 90 jours maximum.

### Entreprise de transport

On entend par entreprise de transport, toute société dûment agréée par les autorités publiques pour le transport de passagers.

### Europe

Par "Europe", on entend les pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco.

### Franchise

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

### France métropolitaine

On entend par France métropolitaine : la France continentale et la Corse, y compris les DROM POM COM (nouvelles appellations des DOM-TOM depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003).

### Gestionnaire sinistres assurances

#### **Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France

### Gestionnaire sinistres assistance

#### **Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France

### Grève

Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications

### Guerre civile

On entend par guerre civile, l'opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d'État, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandées par les autorités locales.

### Guerre étrangère

On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un État à un autre État, ainsi que toute invasion ou état de siège.

### Heure d'arrivée initialement prévue

- pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,

- *pour les vols CHARTER retour* : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyage,
- *pour les vols réguliers* : l'heure fixée par la compagnie aérienne.

### **Maladie / Accident**

Une altération de la santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

### **Membre de la famille**

Par membre de la famille, on entend toute personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) de l'assuré.

### **Pollution**

Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières n'étant pas présentes naturellement dans le milieu.

### **Résidence habituelle**

On entend par résidence habituelle de l'adhérent, son lieu de résidence fiscale.

### **Retard d'avion**

C'est l'arrivée du vol garanti à sa destination finale avec une heure postérieure à son heure d'arrivée initialement prévue.

Si le vol initial est annulé moins de 24 heures avant son heure de départ, le retard d'avion est la différence entre l'heure d'arrivée du vol de remplacement à sa destination finale et l'heure d'arrivée initialement prévue pour le vol annulé.

### **Sinistre**

Événement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.

### **Souscripteur**

Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance.

### **Subrogation**

La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'Assureur au Souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).

### **Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.

Tout Assuré victime d'un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Assuré (les Assurés sont considérés comme tiers entre eux).

### **Vol garanti**

C'est le vol pour lequel vous avez souscrit le contrat "RETARD D'AVION".

Toutefois, si ce vol est annulé plus de 24 heures avant l'heure de départ initialement prévue, la garantie "RETARD D'AVION" couvre le vol de remplacement.

### **Paiement par carte bancaire**

Tout paiement effectué avec la Carte Bancaire :

- par signature d'une facture papier,
- ou par facture TPE (terminal de paiement électronique),
- ou en communiquant le numéro de la carte, dûment enregistré par écrit ou en informatique (Internet ou autre forme de commerce électronique), dûment daté par le prestataire, la compagnie aérienne ou l'agence de voyages.

## MONTANT POUR LEQUEL NOUS INTERVENONS

Les garanties accordées au titre de l'adhésion au contrat interviennent en complément des garanties de même nature dont bénéficie l'assuré dans le cadre des assurances accordées par la carte bancaire.

Cette intervention en complément s'effectue, dans les termes et aux conditions du contrat, selon les modalités suivantes :

- si les assurances accordées par la carte bancaire indemnisent le sinistre, nous remboursons :
    - le montant de la franchise éventuellement prévue par les assurances de la carte bancaire,
- et,
- la part des dommages excédant le montant indemnisé par les assurances de la carte bancaire.
- si les assurances accordées par la carte bancaire n'indemnisent pas le sinistre : nous intervenons au premier euro, comme garantie à titre principal, après application de la franchise éventuellement prévue dans le tableau des montants de garantie.

## PIÈCES JUSTIFICATIVES DU SINISTRE

Nonobstant les pièces réclamées pour chaque type de sinistre, l'assuré devra dans tous les cas fournir les éléments suivants :

- Le numéro et le type de la carte bancaire (Visa Premier, Visa Gold Mastercard, American Express Gold...),
- Si le sinistre a été pris en charge par les Assurances de la carte bancaire : la copie de l'avis d'indemnisation (qui doit préciser le montant de la franchise éventuellement appliquée) et du relevé bancaire sur lequel figure le crédit de l'indemnité reçue,
- Si le sinistre n'a pas été pris en charge par les Assurances de la carte bancaire : la copie de la lettre de refus motivé de prise en charge.

## 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 voyage.

**En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ en voyage.**

**La garantie "ANNULATION" prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).**

## 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 catastrophes naturelles et la pollution ;
- la guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire ou d'une grève ;

- *la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves ;*
- *la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;*
- *l'alcoolisme, l'ivresse, l'usage de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement ;*
- *tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat et toutes conséquences de procédure pénale dont vous faites l'objet ;*
- *duels, paris, crimes, rixes (sauf légitime défense) ;*
- *la pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive ;*
- *suicides et les conséquences des tentatives de suicide ;*
- *l'absence d'aléa.*

## COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en référé. Chacun des co-contractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

## DANS QUEL DÉLAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?

Le règlement intervient dans un délai de quinze jours à partir de l'accord qui intervient entre nous ou de la notification de la décision judiciaire exécutoire.

## QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE ?

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraînera la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

## QUELLES SONT LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ?

En cas de difficultés, vous devez adresser votre réclamation à :

### **Allianz IARD**

87 rue de Richelieu  
75002 Paris

Si enfin votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez demander l'avis du Médiateur dans les conditions qui vous seraient communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

## AUTORITÉ CHARGÉE DU CONTRÔLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCE

### L'Autorité de Contrôle Prudentiel

61 rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09

## INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR SUR LES DISPOSITIONS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS - CNIL

Les données nominatives sont traitées dans le respect de la loi informatique et libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la gestion du contrat et de ses garanties. Elles sont destinées au courtier, à l'assureur, à ses mandataires et sous-traitants, aux réassureurs ainsi qu'aux organismes professionnels dans le cadre des dispositions légales et réglementaires.

Le souscripteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition en s'adressant par mail à [relationconsommateurs@allianz.fr](mailto:relationconsommateurs@allianz.fr) ou par courrier à :

### Allianz

Relation avec les consommateurs  
TSA 21017 -  
92099 LA DEFENSE CEDEX

## SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, à l'exception de celle versée au titre de la garantie Accidents de voyage, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des Assurances français.

Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des services que nous avons fournis.

## QUEL EST LE DÉLAI DE PRESCRIPTION ?

Toute action concernant ce contrat ne peut être exercée que pendant un délai de deux ans à compter de l'événement qui y a donné naissance dans les conditions déterminées par les articles L.114-1 et L.114-2 du code des assurances.

## QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?

**Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations d'Assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.**

# → Annulation “Tout sauf”

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Annulation : Le jour de la souscription au présent contrat	Annulation : Le jour du départ - Lieu de convocation du groupe (à l'aller)

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties, et facturés selon les conditions générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la prime d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

## DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

La garantie vous est acquise dans tous les cas d'annulation, si votre départ est empêché par un événement aléatoire, pouvant être justifié.

Par événement aléatoire nous entendons toutes circonstances non intentionnelles de votre part ou d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de la souscription et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

**Annulation d'une des personnes vous accompagnant (Maximum 8 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes garanties.**

**Si la personne désire effectuer le voyage seule, il est tenu compte des frais supplémentaires sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'évènement.**

## 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 si l'annulation résulte :*

- *de maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance ;*
- *de 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 ;*
- *de la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuels ;*
- *du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français ;*
- *de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 ;*
- *de tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.*

## 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 voyage, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties.

La prime d'assurance n'est jamais remboursable.

## DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

1/ *Motif médical* : vous devez déclarer votre sinistre **dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre indiquer votre voyage.**

Si votre annulation est postérieure à cette contre indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

*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 voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

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 cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous a été remis.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

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

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et nous les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus.** Vous devez libérer votre médecin du secret médical. Il en est de même pour le médecin traitant de la personne à l'origine de l'annulation, sous peine de déchéance de vos droits à indemnisation.

**Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires doit se faire au moyen d'une enveloppe pré-imprimée au nom du médecin conseil, tous renseignements ou documents qui pourront vous être 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 voyage 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 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.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

#### **Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France  
Ou  
gestion-assurance@mutuaide.fr

## **Départ manqué**

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Départ manqué : Le jour de la souscription au présent contrat	Départ manqué : Le jour du départ - Lieu de convocation du groupe (à l'aller)

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté, pouvant être justifié, intervient lors de votre pré acheminement ou post-acheminement sur le trajet entre votre domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage et que vous ne puissiez pas être présent à l'heure fixée pour prendre votre moyen de transport, nous mettons à votre disposition un titre de transport (si celui-ci n'est pas réutilisable) pour vous permettre de rejoindre votre destination.

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 3 heures minimum pour vous rendre au lieu de rendez-vous.

En aucun cas le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait votre annulation.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

#### **Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France  
Ou  
gestion-assurance@mutuaide.fr

# → Bagages

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Bagages : Le jour du départ prévu - Lieu de convocation de l'organisateur	Bagages : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

- vol,
- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

## RETARD DE LIVRAISON DE VOS BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les achats de premières nécessités à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

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

## QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

- Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, ordinateurs portatifs, *la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties.*

*En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord...).*

- Le vol des bijoux est garantis **UNIQUEMENT** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.
- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garantis **UNIQUEMENT** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.
- Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. *Seul le vol par effraction est couvert.*

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

## 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 dans les circonstances suivantes :*

- *le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;*
- *le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières...);*
- *l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;*
- *le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord...);*
- *les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages ;*
- *la confiscation des biens par les Autorités (douane, police) ;*
- *les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente ;*
- *le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ;*
- *les collections, échantillons de représentants de commerce ;*
- *le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit ;*
- *le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire ;*
- *le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routière...);*
- *le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés ;*
- *le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre ;*
- *les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance ;*
- *les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, vélos, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les mobiles téléphoniques, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.*

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une franchise par dossier est indiquée au tableau des montants de garanties.

## COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'article L.121-5 du code des assurances français.

*Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.*

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- Le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- Les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

Si sciemment, comme justification, vous employez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondé à tenter à votre encontre.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

### **Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France

Ou

gestion-assurance@mutuaide.fr

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

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée, dès que vous êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels ; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

## → Retard d'avion

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Retard d'avion : Le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur	Retard d'avion : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

## QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?

La garantie prévoit le remboursement d'une somme forfaitaire dans la limite des montants indiqués ci-après, si le vol garanti a subi un retard.

## DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

En cas de retard supérieur à 4 heures et sur présentation des justificatifs, nous vous indemnisons sur la base de la nuit d'hôtel, du petit déjeuner, des repas, des rafraîchissements et des transferts de proximité dans la limite des frais réels et avec un maximum de 300 € par personne.

Cette garantie ne s'applique que si les compagnies de transport refusent de fournir ce service.

## QUELLES SONT LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE ?

La garantie RETARD D'AVION est acquise aux conditions suivantes :

- La garantie doit être souscrite le jour de la réservation du séjour ou de l'achat de votre billet d'avion ou au plus tard 24 heures avant le jour de départ du vol garanti,
- Vous devez avoir réglé la prime correspondante,
- Votre lieu de résidence habituelle doit se trouver en France métropolitaine, y compris la Corse, Monaco et Andorre, la Suisse ou l'un des pays membres de l'Union Européenne, y compris les DROM, POM et COM (nouvelle appellation depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003 anciennement DOM-TOM),
- Vous devez avoir effectué le vol garanti.

## QUELLES SONT LES OBLIGATIONS À RESPECTER EN CAS DE RETARD D'AVION ?

Pour que la garantie RETARD s'applique, vous devez impérativement et préalablement faire compléter par la compagnie de transport qui a effectué le voyage ou à défaut les autorités de l'aéroport, la déclaration de sinistre annexée aux Conditions Générales qui vous ont été remises lors de la souscription, en indiquant l'heure initiale d'arrivée prévue et l'heure réelle d'arrivée du vol garanti.

Vous devez en outre, faire apposer sur ladite déclaration le tampon de la compagnie ou des autorités susvisées.

Si vous ne pouvez accomplir cette démarche pour quelle que raison que ce soit, l'heure retenue pour le calcul de l'indemnité sera celle indiquée par l'agence de voyage ou par la compagnie aérienne ayant effectué le vol.

Dès votre retour de voyage et au plus tard dans le mois qui suit, vous devrez transmettre au Gestionnaire sinistre, la copie de votre billet d'avion, de la facture d'achat du voyage garanti et du talon de votre carte d'embarquement, ainsi que la déclaration de sinistre précitée dûment complétée.

### IMPORTANT :

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

**Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, seriez déchu de tout droit à indemnisation.**

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

#### **Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France

*Ou*

gestion-assurance@mutuaide.fr

## QUELLES SONT LES EXCLUSIONS APPLICABLES À CETTE GARANTIE ?

- *Votre faute intentionnelle ou dolosive ;*
- *Les conséquences directes ou indirectes des dysfonctionnements imputables au codage de l'année qui affecteraient les installations aéroportuaires ou les compagnies aériennes ;*
- *L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti.*

Il nous appartient de prouver que le retard d'avion résulte de l'un des faits énumérés ci-dessus, sauf pour la guerre étrangère où, en application des dispositions du Code des Assurances, il vous appartient de prouver que le retard d'avion résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

## → Frais d'interruption de séjour

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Frais d'interruption de séjour : Le jour du départ prévu - Lieu de convocation de l'organisateur	Frais d'interruption de séjour : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à votre rapatriement médical organisé par nous ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) au prorata temporis à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical.

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne vous accompagnant, au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne vous accompagnant, au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

### CE QUE NOUS EXCLUONS

*Outre les exclusions prévues aux conditions générales, 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 trois jours ;*
- *des épidémies.*

### 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 voyageur 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.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

### **Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France  
Ou  
gestion-assurance@mutuaide.fr

## → Responsabilité civile

Prise d'effet	Expiration de la garantie
<b>Responsabilité civile</b> : Le jour du départ prévu - Lieu de convocation de l'organisateur	<b>Responsabilité civile</b> : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

### **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

Nous garantissons les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que vous pouvez encourir au titre, d'une part, des dommages corporels et/ou matériels et, d'autre part, des dommages immatériels qui leurs sont consécutifs, causés accidentellement à toute personne autre qu'un assuré ou un membre de votre famille, par votre fait ou celui de personnes, choses ou animaux dont vous avez la garde, ceci à concurrence du montant et déduction d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties.

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

*Outre les exclusions figurant à la rubrique "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES", notre garantie ne s'applique pas :*

- *aux dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement ;*
- *aux dommages résultant de l'usage de véhicules terrestres à moteur, de bateaux à voile et à moteur, et appareils de la navigation aérienne ;*
- *aux dommages résultant de toute activité professionnelle ;*
- *aux conséquences de tous sinistres matériels et/ou corporels vous atteignant personnellement ainsi que les membres de votre famille ou de toute autre personne ayant la qualité d'Assuré au titre du présent contrat ;*
- *aux dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence directe de dommages accidentels, matériels et/ou corporels garantis ;*
- *aux dommages résultant de la pratique de sports aériens ou de la chasse.*

### **QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?**

#### **Transaction - Reconnaissance de responsabilité**

**Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans notre accord préalable et écrit.**

Toutefois, la simple reconnaissance de la matérialité de certains faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir moral d'accomplir.

**Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure de tout événement susceptible d'engager votre responsabilité civile ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous encourez la déchéance de votre garantie.**

### Procédure

En cas d'action judiciaire dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.

Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

**Le simple fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut en aucun cas être interprété en soi comme une reconnaissance de garantie et n'implique nullement que nous acceptons de prendre en charge les conséquences dommageables d'événements qui ne seraient pas expressément garantis par le présent contrat.**

Même si vous manquez à vos obligations après sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable. Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en provision à votre place.

### Recours

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,
- si le litige pendant devant une juridiction pénale ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en aura résulté pour nous.

### Frais de procès

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. *Toutefois, si vous êtes condamné pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion de sa part respective dans la condamnation.*

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

#### Mutuaide

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France  
Ou  
gestion-assurance@mutuaide.fr

## → Voyage de compensation

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Voyage de compensation : Le jour du départ prévu - Lieu de convocation de l'organisateur	Voyage de compensation : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à votre rapatriement médical (maladie ou accident vous atteignant personnellement) organisé par nos soins, vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou au titre de transport initial, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et au pro rata temporis à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical.

Ce montant est versé à la personne rapatriée ainsi que, le cas échéant à son conjoint de droit ou de fait, ou à la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toutes autres.

Il ne peut se cumuler avec l'indemnisation des frais d'interruption de séjours.

Ce montant doit être utilisé dans les DOUZE MOIS qui suivent l'événement ayant provoqué votre rapatriement et est seulement valable dans l'agence où vous avez acheté votre voyage d'origine.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

#### **Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France

Ou  
gestion-assurance@mutuaide.fr

## → Assistance rapatriement

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Assistance Rapatriement : Le jour du départ prévu - Lieu de convocation de l'organisateur	Assistance Rapatriement : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en oeuvre, conformément aux dispositions générales et particulières de votre contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique (PCV accepté de l'étranger) ou envoi d'un télex, d'une télécopie, ou d'un télégramme.

Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement à notre médecin, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille du bénéficiaire. Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en

vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation. En aucun cas, nous ne nous substituons aux organismes locaux de secours d'urgence.

## **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

### **Rapatriement ou transport sanitaire**

Si vous êtes malade ou blessé et que votre état de santé nécessite un transfert, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile en Europe ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médicale, si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants :

- avion sanitaire spécial,
- avion de ligne régulière, train, wagon-lit, bateau, ambulance.

### **Accompagnement lors du rapatriement ou transport sanitaire**

Si vous êtes transporté dans les conditions ci-dessus, nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée, au titre du présent contrat et vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de votre rapatriement.

### **Présence en cas d'hospitalisation**

Si vous êtes hospitalisé et que votre état de santé ne permet pas de vous rapatrier avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge les frais de transport d'un membre de votre famille ou d'une personne désignée, et resté(e) en Europe, pour se rendre à votre chevet.

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel de cette personne à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

### **Prolongation de séjour à l'hôtel**

Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez entreprendre votre retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat, et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Dès que votre état de santé le permet, nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et éventuellement ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

### **Frais hôteliers**

Nous remboursons à une personne vous accompagnant ses frais hôteliers dans la limite de la somme indiquée au tableau des montants de garanties, dans les cas suivants :

- Vous êtes hospitalisé dans une ville différente de celle prévue sur votre bulletin d'inscription ;
- Vous décédez et un de vos accompagnants souhaite rester auprès du corps le temps d'effectuer les démarches administratives.

### **Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger**

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance, les frais restés à votre charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

En cas de non prise en charge par la Sécurité sociale, nous intervenons au premier euros à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Nous prenons également en charge, dans les mêmes conditions, les petits soins dentaires à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Une franchise indiquée au tableau des montants de garanties est déduite par événement et par assuré (sauf soins dentaires).

### **Transport du corps en cas de décès**

Nous organisons et prenons en charge le transport du corps depuis le lieu de mise en bière, en France métropolitaine ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en Europe.

Nous prenons également en charge les frais annexes nécessaires au transport, dont le coût du cercueil, permettant le transport, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation en Europe restent à la charge des familles.

Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement. Nous prenons également en charge les frais d'hébergement pour les accompagnants, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties, jusqu'au jour du rapatriement du corps, avec un maximum de 10 nuitées.

### **Retour prématuré**

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 assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Nous intervenons en cas de :

- maladie grave, accident grave entraînant une hospitalisation ou 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.

### **Paiement des frais de recherche ou de secours**

Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

### Retour 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 vous accompagnant, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour 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 en Europe.

De même si votre état de santé ne vous permet pas de rentrer à la date initialement prévue, nous prenons en charge soit le transport de vos enfants de moins de 18 ans qui ne vous accompagnent pas, vers le domicile d'un membre de votre famille, soit la garde de vos enfants.

### Envoi de médicaments à l'étranger

Nous prenons toutes mesures pour la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement médical en cours prescrit par un médecin, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, suite à un événement imprévisible, il vous serait impossible de vous les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

Le coût de ces médicaments reste dans tous les cas à votre charge.

### Avance de frais médicaux

Si vous êtes hors de votre pays de résidence, dans l'impossibilité de régler vos frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, nous intervenons à votre simple demande pour en faire l'avance dans les limites de nos engagements en échange d'un chèque de caution du montant correspondant à l'importance des frais estimés. Ce chèque de caution sera restitué sur justification d'une position officielle de la sécurité sociale et/ou de tout organisme de prévoyance susceptible de prendre en charge les frais avancés. Une reconnaissance de dette vous sera réclamée sur votre lieu de séjour. Cette garantie cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement, ou le jour de votre rapatriement dans votre pays d'origine.

### Avance de fonds à l'étranger

À la suite d'un vol ou de la perte de vos moyens de paiement (carte de crédit, chéquier...) ou de votre titre de transport initial, nous vous accordons une avance de fonds à concurrence du montants indiqué au tableau des montants de garanties, contre paiement au préalable par un tiers d'une source équivalente au siège d'Allianz IARD.

### Transmission de messages

Nous nous chargeons de transmettre les messages qui vous sont destinés lorsque vous ne pouvez être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation.

De même, nous pouvons communiquer, sur appel d'un membre de votre famille, un message que vous aurez laissé à son attention.

### Soutien psychologique

Nous mettons à votre disposition notre service d'écoute et d'accompagnement téléphonique, dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, en cas de traumatisme important à la suite "d'une maladie ou d'un accident / d'un accident" garanti.

### Vous avez besoin d'une assistance juridique à l'étranger

#### a) Paiement d'honoraires

Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous faites appel, si vous êtes poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays étranger dans lequel vous vous trouvez.

## **b) Avance de la caution pénale**

Si, en cas d'infractions involontaires à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez, vous êtes astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, nous en faisons l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement que nous vous adressons.

Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle doit nous être aussitôt restituée.

### **QUELLES SONT LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX ASSISTANCES AUX PERSONNES ?**

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

*Outre les exclusions figurant au chapitre "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne garantissons pas :*

- *les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées à la date de début de voyage ;*
- *les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;*
- *les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;*
- *les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32<sup>e</sup> semaine de grossesse ;*
- *les états résultant de l'absorption d'alcool, de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;*
- *les conséquences des tentatives de suicide.*

*Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :*

- *les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise d'effet de la garantie, à moins d'une complication avérée et imprévisible ;*
- *les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication avérée et imprévisible ;*
- *les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger ;*
- *les frais de cure thermique et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation ;*
- *les frais engagés sans notre accord préalable ;*
- *les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales.*

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Pour toute demande d'assistance, vous devez nous contacter, 24 heures sur 24 - 7 jours sur 7 :

- Par téléphone  
de France : 01.45.16.87.50  
de l'étranger : 33.1.45.16.87.50  
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- Par Fax  
de France : 01.45.16.63.92 ou 01.45.16.63.94  
de l'étranger : 33.1.45.16.63.92 ou 33.1.45.16.63.94  
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- Par e-mail  
assistance@mutuaide.fr

et obtenir notre accord préalable avant d'engager toute dépense, y compris les frais médicaux.

Pour toute demande de remboursement vous devez :

nous adresser la déclaration de sinistre dûment remplie accompagnée des justificatifs relatifs à votre demande de remboursement.

Lorsque nous avons organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez nous restituer les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant notre propriété.

## → Départ impossible

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Le jour du lieu de rendez vous fixé par le transporteur initialement prévu	Le jour du retour effectif

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

La présente garantie a pour objet de vous garantir le remboursement sur justificatifs des frais réellement engagés et irrécupérables en cas d'annulation de votre séjour par l'organisateur et/ou la Compagnie de transport suite à un évènement naturel à conditions que ces évènements soient extérieurs, imprévisibles, irrésistibles et indépendant de votre volonté, de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la Compagnie de transport.

### Avant votre départ (à l'aller)

Suite à l'annulation de votre séjour par l'organisateur et/ ou la Compagnie de transport.

### En cas de remboursement partiel du voyage par l'organisateur et/ ou la Compagnie aérienne :

- Remboursement des frais réellement engagés, irrécupérables et sur justificatifs restés à votre charge.

### En cas de voyage reporté à une nouvelle date :

- Report sans frais de l'assurance payée du séjour annulé aux nouvelles dates.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les autres garanties d'assurances du contrat.

La garantie intervient uniquement si l'organisateur et/ou la Compagnie de transport rembourse ou reporte le voyage. Sans intervention de ces derniers, aucune indemnisation ne sera versée par l'assureur.

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

- *L'absence d'aléa ;*
- *Un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève ;*
- *La défaillance de l'organisateur du voyage, de la compagnie aérienne ;*
- *Un acte de négligence de votre part.*

### **DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?**

Vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie en nous précisant votre n° de contrat. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

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

- Nous adresser tous les documents originaux nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation ;
- *En cas d'annulation* : les originaux des factures de frais d'annulation pour le pré acheminement et d'inscription précisant le montant de l'assurance ;
- *En cas de report* : le bulletin d'inscription initiale au voyage, la photocopie de la lettre recommandée ou de la facture lui notifiant la révision du prix du voyage, la facture acquittée du voyage, les originaux des factures de frais d'annulation pour le pré acheminement et d'inscription précisant le montant de l'assurance ;
- *En cas de prolongation de séjour* : les factures originales des frais hôteliers.

Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

#### **Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France

*Ou*

gestion-assurance@mutuaide.fr

# → Retour impossible

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Retour impossible : Le jour du départ prévu - Lieu de convocation de l'organisateur	Retour impossible : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

## QUE GARANTISSONS-NOUS ?

La présente garantie a pour objet de vous garantir le remboursement sur présentations de justificatifs les frais réellement engagés et irrécupérables, en cas d'impossibilité de voyager au retour à la date initialement prévue suite à un événement extérieur, irrésistible et indépendant de votre volonté, de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la compagnie de transport.

### Pendant votre voyage

Suite à l'impossibilité de votre retour à la date initialement prévue et la modification de cette dernière par l'organisateur et/ou la Compagnie aérienne, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs les frais hôteliers (hôtel et repas) consécutifs au prolongement du séjour à hauteur du montant spécifiés dans le tableau des garanties.

Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie "prolongation de séjour" en cas d'assistance.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

- *Les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution ;*
- *Les attentats et le terrorisme ;*
- *L'absence d'aléa ;*
- *Les résultats d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève ;*
- *La défaillance de l'organisateur du voyage, de la compagnie aérienne ;*
- *Un acte de négligence de votre part ;*
- *La pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive.*

## DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie ou au plus tard 5 jours après la date de votre retour, en nous précisant votre n° de contrat.

Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

### **Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-sur-Marne Cedex - France

Ou

gestion-assurance@mutuaide.fr

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

- Nous adresser tous les documents originaux nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation ;
- *En cas de prolongation de séjour* : les factures originales des frais hôteliers.



Code intermédiaire : 35389

# Déclaration de sinistre

N° Contrat :

TROPICALEMENT VOTRE

Nom assuré : \_\_\_\_\_ Prénom assuré : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Pays : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_

Voyage du : \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_

Destination : \_\_\_\_\_

Prix du voyage : \_\_\_\_\_ Date du sinistre : \_\_\_\_\_

Déclare :  Frais d'annulation suite à : \_\_\_\_\_

Bagages

Interruption de séjour

Voyage de compensation

Responsabilité civile

Retard d'avion

Départ manqué  Départ impossible  Retour impossible

À \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

\* Cocher la ou les cases correspondant à la nature du risque.

## **Vous devez adresser votre déclaration de sinistre à :**

**Mutuaide**

**8-14 avenue des Frères Lumière**

**94368 Bry-sur-Marne Cedex**

**FRANCE**

Vous pouvez également déclarer votre sinistre :

→ par téléphone au : 01 45 16 87 50

→ par mail à l'adresse suivante : [assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)

Dans tous les cas, lorsque votre sinistre concerne la garantie

Assistance Rapatrimement, vous devez contacter les secours d'urgence

puis notre plateau d'assistance, ouvert 24h/24 et 7j/7 au : 01 45 16 87 50





***Allianz,***  
***Tropicalement Vôtre***  
***et***  
***Mutuaide Assistance***

***vous souhaitent***

***un bon séjour***

**Vous avez besoin d'ASSISTANCE  
ou d'informations sur les  
ASSURANCES VOYAGES  
pendant votre séjour, vous devez :**

**Contactez MUTUAIDE  
24h/24 - 7j/7**

→ **PAR TÉLÉPHONE**

- de France : 01 45 16 87 50
  - de l'étranger : 33 1 45 16 87 50
- précédé de l'indicatif local d'accès  
au réseau international

→ **PAR FAX**

- de France : 01 45 16 63 92  
ou 01 45 16 63 94
  - de l'étranger : 33 1 45 16 63 92  
ou 33 1 45 16 63 94
- précédé de l'indicatif local d'accès  
au réseau international

→ **PAR E-MAIL**

**[assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)**

**Pour toute réclamation concernant  
l'ASSURANCE (annulation,  
interruption de séjour...), vous devez :**

Aviser MUTUAIDE par écrit au plus tard  
dans les 5 jours, en utilisant la déclaration  
de sinistre figurant dans cette notice  
d'information ou envoyez un mail :  
**[gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr)**

Mutuaide  
8, avenue des Frères Lumière  
94368 Bry sur Marne - FRANCE  
Téléphone : 01 45 16 63 82

**Allianz** 

Immeuble Elysées La Défense – 7 place du Dôme  
TSA 21017 – 92099 La Défense Cedex  
Tél. 01 70 94 27 00  
Service des relations avec les consommateurs :  
Tél. 01 70 96 67 37 – [relationconsommateurs@allianz.fr](mailto:relationconsommateurs@allianz.fr)

**Allianz IARD**  
Entreprise régie par le Code des assurances.  
Société anonyme au capital de 938 787 416 euros.  
Siège social : 87, rue de Richelieu – 75002 Paris.  
542 110 291 RCS Paris.