



CONDITIONS GÉNÉRALES

CÉVENNES ÉVASION
CONTRAT CHAPKA GROUPE VOYAGES
MULTIRISQUE N°9611

Mutuaide

SOMMAIRE

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

page 2

TABLEAU DES GARANTIES

page 3

CONDITIONS GÉNÉRALES

page 7

- ① Définitions et champ d'application
- ① Description des garanties d'assurance
- ① Description des garanties d'assistance aux personnes
- ① Description des garanties d'assistance complémentaires aux personnes
- ① Les exclusions de l'assistance aux personnes et de l'assistance complémentaire aux personnes
- ① Les exclusions générales
- ① Règles de fonctionnement des prestations d'assistance
- ① Conditions de remboursement
- ① Traitement des réclamations
- ① Collecte de données
- ① Subrogation
- ① Prescription
- ① Règlement des litiges
- ① Fausses déclarations
- ① Autorité de contrôle



QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

CÉVENNES ÉVASION

CONTRAT CHAPKA GROUPE VOYAGES
MULTIRISQUE N°9611

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

POUR LES GARANTIES :

- Assistance / rapatriement ;
- Assistance complémentaire aux personnes.



MUTUAIDE ASSISTANCE

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

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- Par téléphone de France : 01 55 98 71 31
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- Par téléphone de l'étranger : 33 1 55 98 71 31 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- Par télécopie : 01 45 16 63 92
- Par e-mail : voyage@mutuaide.fr

POUR NOUS PERMETTRE D'INTERVENIR DANS LES MEILLEURES CONDITIONS, PENSEZ À RASSEMBLER LES INFORMATIONS SUIVANTES QUI VOUS SERONT DEMANDÉES LORS DE VOTRE APPEL :

- Le numéro de votre contrat ;
- 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.

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE

POUR LES GARANTIES :

- Annulation ;
- Ratage d'avion ;
- Départ impossible ;
- Retard d'avion ;
- Bagages ;
- Frais d'interruption de séjour ;
- Retour impossible.

PAR INTERNET

<http://www.chapkadirect.fr/sinistre>



CHAPKA ASSURANCES

31-35 rue de la Fédération
75015 Paris

Du Lundi au vendredi
de 9h00 à 19h00

- Par téléphone de France : 01 74 85 50 50
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- Par téléphone de l'étranger : 33 1 74 85 50 50 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)

LORS DE L'OUVERTURE DE VOTRE DOSSIER, PENSEZ À RASSEMBLER LES INFORMATIONS SUIVANTES :

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

Lors de l'ouverture de votre dossier sur notre site internet, un numéro de dossier d'assurance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.



TABLEAU DES GARANTIES

CÉVENNES ÉVASION
CONTRAT CHAPKA GROUPE VOYAGES
MULTIRISQUE N°9611

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFONDS & FRANCHISES
ANNULATION	
Annulation pour motif médical. Dont : - Annulation pour maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou de pandémie) - Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, la gare routière ou portuaire de départ ou suite à prise de température - Annulation en cas d'absence de vaccination au COVID-19	8 000 € par personne et 40 000 € par événement Franchise : · Pour les voyages inférieurs à 500 € : 15 € par personne ou 10% en cas d'épidémies/pandémies · Pour les voyages supérieurs à 500 € : - Décès ou hospitalisation : 30 € par personne - Autre motif médical : 10% avec un minimum de 50 € par personne (y compris en cas d'épidémies/pandémies)
Annulation toutes causes justifiées	8 000 € par personne et 40 000 € par événement Franchise : · Pour les voyages inférieurs à 500 € : 15% avec un minimum de 30€ par personne · Pour les voyages supérieurs à 500 € : 15% avec un minimum de 70 € par personne
Annulation tout sauf	8 000 € par personne et 40 000 € par événement Franchise : · Pour les voyages inférieurs à 500 € : 25% avec un minimum de 50€ par personne · Pour les voyages supérieurs à 500 € : 25% avec un minimum de 100 € par personne
DÉPART MANQUE / RATAGE D'AVION	
Voyage avec prestations de transport et prestations terrestres	50% du montant initial total de votre forfait
Voyage avec prestation de transport uniquement	80% du montant initial total de votre vol sec
DÉPART IMPOSSIBLE	
Frais de retour au domicile	1 000 € par personne
Frais d'annulation du voyage s'il est organisé autour d'un événement exceptionnel	2 000 € par personne
RETARD D'AVION	
· Pour les vols réguliers : 3 heures de retard · Pour les vols charters : 6 heures de retard	Indemnité forfaitaire de 31 € par heure de retard et par personne avec un maximum de 152 € par personne et de 762 € par événement

GARANTIES D'ASSURANCE		PLAFONDS & FRANCHISES	
BAGAGES			
		2 500 € par personne avec un maximum de 10 000 € par événement	
		Franchise : 30 € par dossier	
Dont Objets précieux		50% du montant de la garantie	
Retard de livraison (+ de 24 heures)		Indemnité forfaitaire de 152 € par personne avec un maximum de 762 € par événement	
FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR			
Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis (transport non compris)		7 000 € par personne et 29 000 € par événement	
RETOUR IMPOSSIBLE			
Frais prolongation de séjour ou frais de transport supplémentaires		1 000 € par personne	
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER			
Tous dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs		4 500 000 €	
Dont dommages matériels		1 000 000 €	
Dont dommages immatériels consécutifs		300 000 €	
Franchise par sinistre (sauf dommages corporels)		150 €	
INDIVIDUELLE ACCIDENT			
Décès accidentel		30 000 €	
Incapacité permanente		30 000 €	
Limite de garantie par sinistre et pour la durée du voyage		200 000 €	
RESPONSABILITÉ CIVILE LOCATIVE			
Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux Tiers du fait de l'occupation des locaux		500 000 € par sinistre	
• Dont dommages immatériels consécutifs		50 000 € par sinistre Franchise : 300 € par sinistre	
Dommages matériels et immatériels consécutifs causés au propriétaire		500 000 € par sinistre	
• Dont dommages immatériels consécutifs		50 000 € par sinistre Franchise : 300 € par sinistre	
• Dont dommages causés aux biens mobiliers listés dans l'inventaire joint au contrat de location		20 000 € par sinistre Franchise : 50 € par sinistre	

GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFONDS & FRANCHISES
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	
Garanties classiques	
Conseils médicaux 24h/24	Frais réels
Envoi d'un médecin sur place	Frais réels
Rapatriement ou transport sanitaire	Titre de transport retour*
Rapatriement des personnes accompagnantes	Titre de transport A/R *
Rapatriement des enfants de moins de 18 ans	
- Transports de l'accompagnant	Titre de transport Aller/Retour*
- Hébergement de l'accompagnant	Frais d'hôtel 100 € par nuit - Max 4 nuits
Rapatriement des animaux domestiques	Titre de transport Retour
Visite d'un proche	Titre de transport Aller/Retour* + Frais d'hôtel 100 € par nuit - Max 10 nuits
Prolongation de séjour	Frais d'hôtel 100 € par nuit - Max 10 nuits
Frais hôteliers	Frais d'hôtel 100 € par nuit - Max 10 nuits
Retour au domicile ou Poursuite de séjour après consolidation	Frais réels
Frais médicaux hors du pays de résidence	
- Europe et Bassin Méditerranéen	100 000 € par personne
- Reste du monde	300 000 € par personne
	Franchise : 30 € par dossier
- Soins dentaires	300 € par personne
Envoi de médicaments à l'étranger	Frais d'envoi
Rapatriement de corps	
- Rapatriement du corps	Frais réels
- Frais funéraires nécessaires au transport	2 300 €
Formalités décès	
- Transports de l'accompagnant	Titre de transport Aller/Retour*
- Hébergement de l'accompagnant	Frais d'hôtel 100 € par nuit - Max 4 nuits
Retour anticipé	Titre de transport retour*
Chauffeur de remplacement	Titre de transport* ou Chauffeur
Assistance juridique à l'étranger	
- Avance de la caution pénale	15 245 €
- Paiement des honoraires d'avocat	3 049 €
Frais de recherche ou de secours	5 000 € par personne avec un maximum de 23 000 € par événement
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	
Garanties classiques	
Transmission de messages urgents	Frais réels

GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFONDS & FRANCHISES
Avance de fonds (uniquement à l'étranger)	3 000 € par événement
Papiers Officiels	
- Conseils, envoi des documents	Frais réels
- Frais de réfection	152 € par personne
Soutien psychologique	3 entretiens par événement*
Garanties spécifiques en cas d'épidémie/pandémie	
Téléconsultation avant départ	1 appel
Retour impossible	1 000 € Max par personne et 50 000 € Max par groupe
Frais hôteliers suite à retour impossible	Frais d'hôtel 80 € par nuit - Max 14 nuits
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	Frais d'hôtel 80 € par nuit - Max 14 nuits
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	6 entretiens par événement
Valise de secours	100 € Max par personne et 350 € Max par famille
ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES	
Garanties classiques	
Garde malade	20 heures sur 15 jours
Livraison de médicaments	Frais de livraison
Aide-ménagère	20 heures
Garde d'enfants	20 heures Ou titre de transport Aller/Retour
Envoi d'un serrurier (e)	
- Frais de déplacement	153 € par événement
- Frais de réfection des clés	153 € par événement
Assistance résidence principale	Frais d'hôtel 100 € par jour - Max 5 jours
Garanties spécifiques en cas d'épidémie/pandémie	
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison par semaine
Soutien psychologique suite à rapatriement	6 entretiens par événement

*En train 1^{re} classe ou avion de ligne classe économique



Aon France
agissant sous le nom commercial **Chapka Assurances**.
Siège social
31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15
t +33(0)1 47 83 10 10
aon.fr

N° ORIAS 07 001 560
SAS au capital de 46 027 140 euros
414 572 248 RCS Paris
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle
conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances



CONDITIONS GÉNÉRALES

CÉVENNES ÉVASION

CONTRAT CHAPKA GROUPE VOYAGES

MULTIRISQUE N°9611

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

NOUS, L'ASSUREUR

- Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, Responsabilité civile Locative et Individuelle Accident, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances – Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.
- Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger et Individuelle Accident dont le numéro de police est 35.806.460, l'Assureur est GROUPAMA RHONE ALPES AUVERGNE – 50 rue de St Cyr 69251 LYON cedex 09, Émetteur des certificats mutualistes. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex.
- Pour la garantie Responsabilité Civile Locative l'Assureur est GROUPAMA RHONE ALPES AUVERGNE – 50 rue de St Cyr 69251 LYON cedex 09, Émetteur des certificats mutualistes. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex.

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.

ATTENTAT

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

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

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

ASSURÉ

Personne physique ou groupe dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ».

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger et Individuelle Accidents, ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger et Individuelle Accidents, ces personnes doivent être domiciliées en France continentale ou Département d'Outre-Mer et avoir adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

BAGAGES

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

BASSIN MÉDITERRANÉEN

Bosnie Herzégovine, Monténégro, Albanie, Turquie, Syrie, Liban, Israël, Palestine, Egypte, Lybie, Tunisie, Algérie, Maroc.

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.

ASSISTANCE AUX PERSONNES

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

DÉPLACEMENT GARANTI

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

DOMICILE

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger et Individuelle Accidents, 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.

Pour les garanties Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger et Individuelle Accidents, le domicile doit être situé en France Continentale ou Département D'Outre-Mer.

DOM-ROM, COM ET COLLECTIVITÉS SUI GENERIS

Guadeloupe; Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

DURÉE DES GARANTIES

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

EFFETS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ

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

ÉPIDÉMIE

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

ÉTRANGER

Tout 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 Îles, 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.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN ASSISTANCE

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN ASSURANCE

- Annulation ;
- Départ manqué ;
- Départ impossible ;
- Retard d'avion ;

- Vol, destruction, perte des bagages, retard de livraison de bagages ;
- Interruption de séjour ;
- Retour impossible ;
- Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger ;
- Individuelle Accidents ;
- Responsabilité civile Locative.

EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

FRANCHISE

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

GROUPE

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

MALADIE

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

MALADIE GRAVE

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

MAXIMUM PAR ÉVÉNEMENT

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

MEMBRES DE LA FAMILLE

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, 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.

OBJETS PRÉCIEUX

Perles, bijoux, montres, fourrures portés, ainsi que tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs.

PANDÉMIE

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

QUARANTAINE

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

SINISTRE

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

TERRITORIALITÉ

Monde entier.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

ANNULATION

ANNULATION POUR MOTIF MÉDICAL

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

- **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit ;
- Vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères ;
- Votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription ;
- La personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

- **Les complications de grossesse jusqu'à la 28^e semaine.**

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

- **Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température** organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez. (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

- **Absence de vaccination contre le Covid 19**

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

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

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

ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

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

- **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.
- **Vol dans les locaux privés ou professionnels**, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.
- **Votre convocation pour une greffe d'organe**, à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Une contre-indication de vaccination**, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.
- **Dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou votre point de départ.

- **Un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré acheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures, vous fait manquer le vol réservé pour votre départ, sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement.
 - **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.
 - **L'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
 - **Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
 - **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, **à un examen de rattrapage universitaire** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent Contrat.
 - **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.
 - **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, **à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.**
 - **La suppression ou la modification de la date de vos congés payés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit de la part de l'employeur avant la souscription du Contrat.
 - **Votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat,
 - **Annulation pour la séparation du couple** marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune...).
 - **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) **indispensables au passage(s) des frontières prévues** au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée, dès la connaissance du vol, auprès des autorités de police les plus proches.
 - **L'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 4) et assurées au titre du présent contrat. Si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.
 - **Les frais de changement de nom** facturés par le prestataire, si pour un événement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre séjour. Notre remboursement ne pourra excéder le montant dû en cas d'annulation à la date du changement de nom.
 - **Une émeute, un attentat ou un acte de terrorisme survenant à l'étranger**, dans la ou les villes de destinations de votre voyage, La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme, lorsque au moins 2 des 3 conditions suivantes sont réunies :
 - L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination de votre voyage ;
 - Le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ou les villes de destination de votre voyage ;
 - La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'événement et aucun événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les trente jours précédents la souscription du contrat, celui-ci devant survenir après la souscription du contrat.
- Dans tous les cas d'annulation de voyage, l'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique indiquée au Tableau de Garanties. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat.

ANNULATION TOUT SAUF

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, pour **tout autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux**, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Garanties.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'agence de voyage.

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

DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ DÉCLARER LE SINISTRE ?

DEUX ÉTAPES

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

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.

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

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

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

Vous devrez communiquer à CHAPKA ASSURANCES, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe « Service Médical » pré-imprimée, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus, à CHAPKA ASSURANCES.

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

- Toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes ;
- Les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières ;
- L'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve ;
- Le numéro de votre contrat d'assurance ;
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages ;

- En cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins ;
- En cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant 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 acceptiez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance.
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément.
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28^e semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences.
- L'oubli de vaccination.
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.
- Le défaut ou l'excès d'enneigement.
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat.
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques.
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.
- Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.
- L'absence d'aléa.
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin.
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Étrangères français.
- D'un acte de négligence de votre part.

- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur.
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

DÉPART MANQUÉ / RATAGE D'AVION

Si vous manquez votre avion au départ de votre voyage aller, suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté et pouvant être justifié, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons le prix de votre voyage selon les conditions et dans les limites indiquées au Tableau des Garanties.

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 2 heures minimum avant l'heure limite d'enregistrement.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Annulation de voyage ».

En aucun cas, le montant pourra être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du voyage.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Tout événement relevant de la responsabilité du transporteur (y compris grève du personnel).
- Tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de CHAPKA ASSURANCES dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation, et notamment :

- Le billet d'avion Aller «non-utilisé» ;
- Les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport ;
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence ;
- Tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

DÉPART IMPOSSIBLE

La présente garantie a pour objet de vous indemniser selon le Tableau de Garanties, en cas d'annulation de votre séjour par l'agence de voyage et/ou la Compagnie aérienne ou d'impossibilité de retour à la date initialement prévue, suite à un événement climatique ou naturel d'intensité anormale, une épidémie ou une pollution, non connu au moment de la souscription, imprévisible, irrésistible et indépendant de votre volonté, de celle de l'agence de voyage et/ou de la Compagnie Aérienne et mettant en jeu la sécurité directe ou non des voyageurs et remettant en cause le déroulement normal du voyage initialement prévu.

LE MONTANT DE LA GARANTIE

En cas d'annulation de votre séjour par l'agence de voyage et/ou la Compagnie aérienne, nous vous remboursons sur justificatifs les frais de transport de retour à votre domicile, à hauteur du montant indiqué dans le Tableau des Garanties, si vous êtes sur place lors de l'annonce de l'annulation du séjour.

On entend par frais de transport les sommes que vous avez déboursées pour emprunter l'un des transports suivants : Taxi, bus, RER, métro ou train.

En cas d'annulation d'un voyage particulier organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel, limité dans le temps à la durée du séjour, et précisé au moment de la réservation, qui ne peut être reporté, parmi notamment les cas suivants :

- Participation à un mariage ;
- Séjour pour assister à un événement exceptionnel (ex : Match de coupe du monde de football, jeux Olympiques, concert unique, ...).

Nous vous remboursons les frais d'annulation du séjour pour compléter tout ou partie du remboursement effectué par le Tour Opérateur. Aucun autre frais ne sera pris en charge.

L'Assuré devra justifier de l'événement prévu et de son caractère exceptionnel et non reportable en dehors des dates du séjour.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les autres garanties relatives qui concernent le voyage annulé. Le voyage reporté fera l'objet d'une nouvelle souscription à l'assurance.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- L'absence d'aléa.
- Un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève.
- La défaillance de l'agence de voyage ou de la Compagnie aérienne.
- Un acte de négligence de votre part.
- Annulation/report en cas d'insuffisance de participants au voyage.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de CHAPKA ASSURANCES dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité. Vous devrez fournir tous les documents qui vous seront demandés pour justifier du départ impossible.

RETARD D'AVION

Si vous avez subi un retard de plus de :

- 3 heures pour les vols réguliers ;
- Et de plus de 6 heures pour les vols charters ;

par rapport à l'heure prévue dans votre contrat de vente, nous vous remboursons une somme forfaitaire, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Les indemnités sont cumulables si le retard est subi sur le trajet aller, le trajet retour ou un trajet pendant le voyage.

LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à condition d'avoir effectué le trajet garanti.

Cette garantie est valable lors des trajets aller et/ou retour des :

- Vols, trains, bateaux réguliers des compagnies dont les horaires sont publiés ;
- Vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller ;
- Vols charters retour : heure de la confirmation du vol communiquée par l'agence de voyage.

En cas de contestation, le "ABC WORLD AIRWAYS GUIDE" est considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et correspondances.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

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

IMPORTANT :

Faute par vous, de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard de transport et vous ne pourrez donc pas être indemnisé. Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, serez déchu de tout droit à indemnisation.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Aux conditions météorologiques.
- A l'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti.
- A votre refus d'embarquement sur le trajet initialement prévu par l'organisme habilité.
- A votre refus d'emprunter le transport garanti.
- Aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés.
- Au ratage du trajet sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison.
- A votre non admission à bord, consécutive ou non-respect de l'heure limite de votre enregistrement, ou celui des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.
- A une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce de la modification des heures de départ plus de 24 heures avant la date de voyage aller ou retour figurant sur votre titre de transport.

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

BAGAGES

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau 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 effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau 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, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder le montant indiqué au Tableau de Garanties.

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

- Le vol des bijoux est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.
- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos 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 communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- 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, routière, etc...).
- L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange.
- Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...).
- Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages.
- La confiscation des biens par les Autorités (douane, police).
- Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente.
- Le vol commis dans tout véhicule ne comportant pas un coffre.
- Les collections, échantillons de représentants de commerce.
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit.
- L'oubli, la perte ou la détérioration des documents officiels : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire.

- Le 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, etc).
- Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre.
- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance.
- Les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les mobiles téléphoniques, 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 de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

En cas de destruction totale ou partielle, ou en cas de perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75% du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10% supplémentaire.

En cas de vol, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur à neuf de remplacement par des objets équivalents et de même nature.

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 ?

La déclaration de sinistre doit parvenir à CHAPKA ASSURANCES, dans les cinq 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 perdrez tout droit à indemnité.

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- Le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;

- Le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur ;
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport ;
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée ;
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés ;
- En cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

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

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

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

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

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

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

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

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

FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

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

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage, est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous devez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, 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 adhérents ou d'une personne vous accompagnant, 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 communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- Les demandes de remboursement de la billetterie de transport.
- Les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place).
- Les interruptions de séjour dont l'événement générateur était connu avant le départ du voyage.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de CHAPKA ASSURANCES dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

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

Dans tous les cas, vous devrez vous fournir :

- Les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport ;
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence ;

- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif ;
- Tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

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

RETOUR IMPOSSIBLE

La présente garantie a pour objet de vous garantir le remboursement, sur présentation de justificatifs, des 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 spécifié dans le Tableau des Montant de Garanties.

Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie « Prolongation de séjour » en cas d'assistance.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Les épidémies.
- Les attentats et le terrorisme.
- L'absence d'aléa.
- Les conséquences 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.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de CHAPKA ASSURANCES dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

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

Dans tous les cas, vous devrez vous fournir :

- La preuve de l'impossibilité à voyager et les raisons précises de cette impossibilité à voyager ;
- Les justificatifs des frais supplémentaires d'hôtels et de repas supportés par vos soins.

Les garanties Responsabilité Civile et Accidents corporels sont assurés par Groupama.



Groupama
la vraie vie s'assure ici

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE ET GARANTIE ACCIDENTS CORPORELS À L'ÉTRANGER

OBJET DU CONTRAT

Ce contrat vous propose de garantir :

- Les dommages que vous causez aux tiers dans le cadre de votre voyage :
 - Garantie Responsabilité civile vie privée.
- La protection des personnes avec la garantie :
 - Garantie Accidents corporels.

TERRITORIALITÉ

Les garanties du présent contrat sont acquises dans le monde entier* pour la durée du séjour correspondant à celle autorisée par la législation du pays concerné.

Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage.

*Monde entier à l'exception :

- Des zones des pays formellement déconseillés par le ministère des Affaires étrangères et les pays venant de subir des catastrophes naturelles.

LES LIMITES DE GARANTIES

Les garanties vous sont acquises, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Quelles que soient les garanties choisies, nous n'assurons jamais :

- Les dommages résultant d'une activité autre que celle déclarée au contrat (voyage).
- Les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable).
- Les conséquences de faits de guerre.
- Les conséquences de la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale.
- Les conséquences de tremblement de terre, éruption volcanique, raz-de-marée, ouragan, cyclone, glissement ou affaissement de terrain.
- Les conséquences de la participation par l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes (sauf cas de légitime défense).
- Les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériau contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit.

- Les dommages immatériels non consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis ou non.
 - les dommages ou l'aggravation des dommages causés par les effets directs ou indirects de la radioactivité dus à une explosion atomique ou à toute autre source de rayonnements ionisants, sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme (loi du 23/01/06).
 - les dommages subis par les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance, les voiliers, les bateaux et embarcations à moteur, les appareils de navigation aérienne y compris les ULM et les paramoteurs, les aéromodèles, dont l'assuré a la propriété, l'usage ou la garde.
 - le paiement des amendes.
 - les conséquences de la participation de l'assuré à un pari.
 - le transport d'explosif.
 - le stockage, le transport et l'utilisation de feux d'artifice dont l'usage est réglementé.
 - les conséquences de tous sinistres liés à une activité professionnelle.
- À ces exclusions générales, s'ajoutent des exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties.

DÉFINITIONS

ASSURÉ

Toute personne désignée dans le contrat d'adhésion.

NOUS

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat.

SOUSCRIPTEUR

Le signataire du contrat qui s'engage, de ce fait, à payer les cotisations.

VOUS

L'assuré.

ACCIDENT/ACCIDENTELLE

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

ANIMAUX DOMESTIQUES

Animaux appartenant à une espèce vivant habituellement avec l'homme, à l'exclusion de ceux affectés à la mise en valeur d'une exploitation agricole.

ATTEINTE A L'ENVIRONNEMENT

émission, dispersion, rejet ou dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux ;

production d'odeurs, bruits, vibrations, variations de température, ondes, radiations, rayonnements excédant la mesure des obligations ordinaires du voisinage.

ATTENTAT ET ACTE DE TERRORISME

Infractions définies et citées par les articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, perpétrées intentionnellement en relation avec une entreprise individuelle ou collective ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation ou la terreur.

AUTRUI

Toute personne, physique ou morale, autre que l'assuré ou le souscripteur.

AYANT DROIT

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

Dans le cadre de la garantie Accidents corporels, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut, les enfants, à défaut les héritiers.

BARÈME DROIT COMMUN

Barème de référence utilisé pour établir le taux d'invalidité fonctionnelle dont l'assuré est atteint, en dehors de toute considération professionnelle. Il est publié par la revue "Le Concours Médical" sous l'intitulé "Barème indicatif d'évaluation des taux d'incapacité en droit commun".

CONJOINT

L'époux(se) légitime, le concubin ou le partenaire dans un PACS (Pacte Civil de Solidarité).

CONSOLIDATION

Date à partir de laquelle les suites de l'accident subi par l'assuré sont stabilisées.

DOMMAGE CORPOREL

Toute atteinte corporelle (blessures, décès) subie par une personne.

DOMMAGE IMMATÉRIEL

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice.

DOMMAGE MATÉRIEL

Toute détérioration ou disparition d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.

ÉTAT D'IMPRÉGNATION ALCOOLIQUE

Taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux articles L 234-1 et R 234-1 du Code de la route ou par les textes équivalents des législations à l'étranger.

FRANCHISE

La part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

HOSPITALISATION

Séjour dans un établissement hospitalier public ou privé.

INCAPACITÉ PERMANENTE

Perte définitive, partielle ou totale, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage et est établie par expertise médicale.

JOURS OUVRES

Les jours de la semaine à l'exception des samedi, dimanche et jours fériés.

PRESCRIPTION

Période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

PROCHE

Conjoint, concubin, frère, sœur, ascendants ou descendants.

NOTICE D'INFORMATION

Document qui vous est remis avant la conclusion de votre contrat pour vous permettre d'apprécier les garanties que vous avez choisies.

SINISTRE

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties prévues au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement constituent un seul sinistre.

Constitue un sinistre responsabilité, tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

TIERS

Toute personne autre que l'assuré.

LES GARANTIES

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

Nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir au cours du voyage concerné par le présent contrat en raison des dommages :

- Corporels ;
- Matériels ;
- Immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis ;
- Causés à autrui et résultant d'un accident.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES

Outre les exclusions générales de votre contrat, nous ne garantissons pas :

- Les conséquences financières de la responsabilité de l'assuré résultant de :
 - Toute activité professionnelle, fonction élective, syndicale, ou fonction de dirigeant d'association,
 - Toute fonction d'organisateur de droit ou de fait d'événements festifs, sportifs ou culturels.
- La pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel y compris pendant les essais.
- La pratique d'un sport, lorsque la responsabilité de l'assuré est garantie par un contrat d'assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle.

- L'organisation et de la participation à toutes épreuves, concours, courses ou compétitions, ainsi qu'à toutes épreuves préparatoires nécessitant une autorisation préalable ou soumises à une obligation d'assurance.
- La rupture de barrages et de digues.
- La fabrication, le stockage ou la manipulation d'explosifs.
- Les dommages résultant d'une atteinte à l'environnement.
- Les dommages causés par :
 - Tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance,
 - Les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque,
 - Tout appareil de navigation aérienne,
 - Tout voilier (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou toutes embarcations à moteur.
- Les dommages subis par :
 - Les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque,
 - Les biens, objets ou animaux dont l'assuré, ses ascendants et descendants, ses collatéraux et leur conjoint ont la propriété, la garde ou l'usage.

ÉTENDUE DE LA GARANTIE DANS LE TEMPS

La garantie est déclenchée par le fait dommageable, elle couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie (jour du départ en voyage) et sa date d'expiration (dernier jour du voyage), quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

ACCIDENTS CORPORELS

Nous garantissons à la suite d'un accident corporel subi par l'assuré et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garantie et des franchises :

- Le versement aux ayants droit d'un capital en cas de décès ;
- Le versement à l'assuré d'un capital en cas d'incapacité permanente partielle ou totale.

La garantie s'applique au cours du voyage objet du présent contrat.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES

Outre les exclusions générales de votre contrat, nous ne garantissons pas :

- Les conséquences :
 - D'une tentative de suicide ou d'une mutilation volontaire,
 - Des traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un accident garanti par le contrat,
 - De l'éthylisme ou de l'état d'imprégnation alcoolique,
 - De l'usage de drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement,
 - De la participation de l'assuré, en tant que concurrent, à des compétitions et à leurs essais nécessitant l'utilisation d'un véhicule à moteur (terrestre, maritime, aérien),

- De la pratique d'un loisir ou d'un sport aériens (exemples : voltige, vol à voile, parachutisme, deltaplane, ULM),
- De la pratique de tout sport à titre professionnel,
- De la spéléologie, de l'alpinisme (escalades en artificiel et grandes courses),
- D'activités sportives de loisirs comportant l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur, en dehors des voies ouvertes à la circulation publique,
- D'une aggravation due à un traitement tardif, imputable à une négligence de l'assuré, à l'inobservation intentionnelle par celui-ci des prescriptions du médecin,
- Des maladies non consécutives à un accident (à l'exception de la poliomyélite, la méningite cérébro-spinale d'origine microbienne, des maladies dues à une vaccination obligatoire),
- Des traitements d'orthodontie et des prothèses sur dents de lait,
- Des accidents médicalement constatés qui sont antérieurs à la souscription du contrat.

CUMUL DES INDEMNITÉS

En cas de décès résultant d'un accident ayant donné lieu au paiement des indemnités pour incapacité permanente et si ce décès survient dans les 24 mois à compter du jour de l'accident, nous versons la différence éventuelle entre le capital assuré en cas de décès et le montant de l'indemnité déjà réglée.

Les prestations versées au titre de la présente garantie viennent en supplément de celles octroyées par les régimes de protection sociale de base

NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

LES FORMALITÉS ET DÉLAIS À RESPECTER

Pour tout sinistre, formalités à accomplir et pièces à nous transmettre :

- Vous devez :
 - Vous efforcer de limiter au maximum les conséquences du sinistre.
- Nous indiquer :
 - La nature du sinistre ;
 - Les circonstances dans lesquelles il s'est produit ;
 - Les causes ou conséquences connues ou présumées ;
 - La nature et le montant approximatif des dommages ;
 - Le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins ;
- Nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés concernant le sinistre.

Pour tout sinistre accident corporel, vous devez également nous transmettre :

- En cas décès :
 - L'acte de décès de l'assuré ;
 - Le certificat médical précisant la cause exacte du décès ;

- Pour chacun des ayants droits, une attestation sur l'honneur justifiant de cette qualité, accompagnée de la présentation (en original ou en copie) de l'une des pièces d'état civil suivantes (livret de famille tenu à jour, carte nationale d'identité, extrait d'acte de mariage, certificat de concubinage, attestation d'enregistrement d'un pacte civil de solidarité).

- En cas d'incapacité permanente :

- Le certificat médical précisant la cause de l'incapacité et la date présumée de consolidation des blessures.

Délais de déclaration ou de transmission des pièces (sauf cas fortuit ou de force majeure) :

Sinistre Responsabilité civile

- Dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés.

Sinistre Accident Corporel

- Dans les 10 jours suivant l'accident.

NON RESPECT DU DÉLAI DE DÉCLARATION

En cas de non-respect du délai de déclaration du sinistre et dans la mesure où nous pouvons établir qu'il en résulte un préjudice pour nous, vous perdez pour le sinistre concerné le bénéfice des garanties de votre contrat, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

NON RESPECT DES FORMALITÉS ET DÉLAI DE TRANSMISSION DES PIÈCES

Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.

FAUSSES DÉCLARATIONS

En cas de fausses déclarations faites sciemment sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.

L'EXPERTISE

EXPERTISE DES DOMMAGES CORPORELS

Dans le cadre des garanties Accidents corporels afin de permettre la détermination de son préjudice, l'assuré est examiné par notre médecin-expert.

Il peut se faire assister, à ses frais, d'un médecin de son choix. L'assuré doit nous communiquer tous les renseignements que nous jugeons utiles de connaître pour déterminer son préjudice.

En cas de désaccord sur les conclusions de l'expertise, un tiers expert est désigné d'un commun accord ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit. Les conclusions établies par le tiers expert auront valeur d'arbitrage.

Chacun de nous paye les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

L'INDEMNISATION

Les garanties sont accordées dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

RESPONSABILITÉ CIVILE

Nous procédons pour votre compte au versement des indemnités dues au tiers.

Modalités d'application des montants de garantie Détermination des sommes assurées

La garantie est accordée par sinistre à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées au tableau des montants de garantie et des franchises.

Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par l'assureur et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.

Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).

Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

ACCIDENTS CORPORELS

Décès

Nous versons aux ayants droit le capital indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

Incapacité permanente

Notre médecin-conseil détermine, après consolidation des blessures, le taux d'invalidité de l'assuré en faisant référence au barème Droit Commun. Ce taux est estimé, s'il y a lieu, en tenant compte des invalidités pré-existantes, c'est-à-dire à partir de la capacité restante de l'assuré au moment de l'accident ; ce taux, qui ne peut dépasser 100%, est appliqué au capital dont le montant est indiqué, selon la formule choisie, dans le tableau des montants de garantie et des franchises.

En cas de désaccord, les dispositions du paragraphe "Expertise des dommages corporels" sont appliquées.

APPLICATION DES FRANCHISES

Concernant la franchise Responsabilité Civile prévue au contrat, vous conservez à votre charge :

- Tout dommage dont le montant ne dépasse pas celui de la franchise ;
- Le montant de la franchise, lorsque le montant des dommages est supérieur à la franchise.

DÉLAI DE RÈGLEMENT DE L'INDEMNITÉ

Dès que nous nous sommes mis d'accord sur l'indemnisation, celle-ci intervient dans les délais suivants :

RESPONSABILITÉ CIVILE

- Dans les 10 jours suivants l'accord.

ACCIDENTS CORPORELS

L'indemnisation intervient dans les délais suivants :

- Décès : dans les 15 jours à compter de la date de remise de l'acte de décès ;
- Incapacité permanente : si, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de déclaration du sinistre, aucune consolidation n'est intervenue, nous pouvons vous verser un acompte, en tout état de cause acquis à l'assuré, après examen par notre médecin-conseil.

LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

Le contrat d'assurance est soumis à une réglementation particulière qui s'impose aussi bien aux assureurs qu'aux assurés. L'essentiel de cette réglementation est contenu dans le Code des assurances.

PRISE D'EFFET

A compter du jour du départ du voyage (précisée aux conditions personnelles).

FIN D'EFFET

Dernier jour du voyage (précisée aux conditions personnelles).

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE LOCATIVE

DÉFINITION

ASSURÉ

Le locataire, personne physique partie au Contrat de location et désigné (Nom, Prénom, adresse) sur le Contrat de location - Ont la qualité d'Assuré, le conjoint de l'Assuré, ses enfants ou ceux de son conjoint ainsi que toute autres personnes participant avec l'Assuré au séjour objet du Contrat de location.

BIEN LOUÉ

Bien faisant l'objet du contrat de location temporaire (maison ou appartement) y compris les biens mobiliers listés dans l'inventaire joint au contrat de location.

LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE LOCATIVE

NOUS GARANTISSONS

> vis-à-vis des tiers en raison :

- Des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs.

A la suite d'un incendie, d'une explosion, d'un Dégâts des eaux ayant pris naissance dans le bien loué et occupé par l'assuré (termes définis dans le chapitre 6 du présent document).

> vis-à-vis du propriétaire en raison :

- Des dommages matériels causés au bien loué ;
- Des dommages immatériels consécutifs (perte de loyer et privation de jouissance consécutives).

A la suite d'un incendie, d'une explosion, d'un Dégâts des eaux ayant pris naissance dans le bien loué et occupé par l'assuré (termes définis dans le chapitre 6 du présent document).

OUTRE LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES, NOUS NE GARANTISSONS PAS

- Les dommages subis par les biens, objets ou animaux dont l'assuré a la propriété.
- Les dommages n'engageant pas la responsabilité civile de l'Assuré.
- Les dommages ayant pris naissance en dehors des biens garantis occupés ou mis à disposition de l'Assuré.
- Les dommages survenant en dehors de la période de location mentionnée sur le Contrat de location.
- Les dommages causés aux animaux.
- Les dommages causés aux objets de valeur.
- Les installations situées à l'extérieur des Bâtiments loués n'appartenant pas au propriétaire.
- Les dommages aux plantations et végétaux.
- La responsabilité civile de l'Assuré en cas de défaut de paiement du Bien loué.
- Les dommages subis lorsque les locaux renfermant les objets Assurés sont occupés par des Tiers autres que le locataire.
- Les dommages consécutifs à un défaut d'entretien du Loueur ou du propriétaire du Bien loué.
- Les dommages consécutifs à un usage ou une utilisation du Bien loué ou des biens mobiliers confiés non conforme au Contrat de location.
- Les conséquences d'engagements contractuels excédant celles auxquelles le locataire est légalement tenu.
- Les pannes des appareils mis à la disposition de l'Assuré.
- Le bris, la casse des biens mobiliers loués.
- les manquants à l'inventaire.
- Les dommages aux biens tombant dans un foyer avec flamme.
- Les dommages d'Incendie provenant de feu de camp ou par un de feu de cheminée n'ayant pas été ramonée au moment de la survenance du dommage.
- Les dommages consécutifs à des dégradations volontaires, aux brûlures de cigarette ou causés par tout autre article de fumeur.
- Les infiltrations, refoulements, débordements ou inondations provenant d'étendues d'eau, cours d'eau, sources.
- Tous dommages causés par l'humidité, la condensation, la buée, la fumée.
- Tous dommages consécutifs à la rupture, les débordements des piscines démontables ou gonflables.
- le bris des glaces du bien loué y compris le bris de vitrages du mobilier usuel.
- Le vol des biens confiés.
- Le vol ou la perte de clés du Bien loué.

OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

- France Métropolitaine ;
- Départements et Régions d'Outre-Mer, Collectivités d'Outre-Mer, Nouvelle Calédonie, Terres Australes et Antarctiques Françaises ;
- Principauté de Monaco.

QUELLES SONT LES LIMITES DE VOS GARANTIES ?

Le montant de la garantie est fixé tel que désigné dans le Tableau des Garanties.

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT ?

Nous n'assurons jamais :

- Les dommages subis par :
 - Les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance, les voiliers, les bateaux et embarcations à moteur, les appareils de navigation aérienne y compris les ULM et les paramoteurs, les drones de catégorie B à G, dont l'assuré a la propriété, l'usage ou la garde,
 - Les espèces monnayées,
 - Les titres de toutes natures,
 - Les biens se trouvant hors des bâtiments loués.
 - Les conséquences :
 - De la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse,
 - De faits de guerre,
 - De la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale.
 - Les dommages ou l'aggravation des dommages causés par les effets directs ou indirects de la radioactivité dus à une explosion atomique ou à toute autre source de rayonnements ionisants, sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme (loi du 23/01/06).
 - Le paiement des amendes.
 - Les conséquences de la participation de l'assuré à un pari.
 - Le stockage, le transport et l'utilisation de feux d'artifice dont l'usage est réglementé.
 - Les conséquences de tous sinistres liés à une activité professionnelle.
 - Les dommages immatériels non consécutifs à un dommage corporel ou matériel garanti ou non.
 - Les conséquences de tremblement de terre, éruption volcanique, raz-de-marée, ouragan, cyclone, glissement ou affaissement de terrain.
- À ces exclusions générales, s'ajoutent les exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties du contrat.

DÉFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

ACCIDENT

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

AUTRUI

Toute personne, physique ou morale, autre que l'assuré ou le souscripteur.

BIENS ASSURÉS

Locaux de tourisme loués par l'assuré à titre privé et temporaire ainsi que leur contenu listé dans l'inventaire.

CONTRAT DE LOCATION

Contrat conclu entre le Loueur et l'Assuré pour la mise à disposition du Bien loué. Le contrat de location doit fournir les renseignements suivants : adresse de la location, description du logement, durée de la location avec les dates d'arrivée et de départ, date de signature du contrat, signatures des parties, identité des occupants, adresse du locataire, prix de la location TTC, le montant de l'acompte versé lors de la réservation et celui de la caution versée lors de l'entrée dans les lieux.

DÉGÂTS DES EAUX

Les fuites d'eau, ruptures, débordements provenant de tous appareils à effet d'eau ou de chauffage.

DOMMAGE CORPOREL

Toute altération des capacités physiques ou psychiques consécutives à un accident.

DOMMAGE IMMATÉRIEL CONSÉCUTIF

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice consécutif à un sinistre matériel garanti.

DOMMAGE MATÉRIEL

Toute détérioration ou disparition d'un bien ou d'un animal domestique.

DURÉE DES GARANTIES

Les garanties sont acquises pour la durée prévue au contrat de location (entre date d'arrivée et date de départ). La durée maximale est de 90 jours.

EXPLOSION

L'action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur.

FRANCHISE

La part du préjudice à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

INCENDIE

La combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal ; la chute directe de la foudre ; dégagement accidentel de fumée.

OBJET DE VALEUR

Les bijoux quelle qu'en soit la valeur, les objets d'art, montres, tapis et tapisserie d'une valeur supérieure à 300 €.

PRESCRIPTION

Période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

SINISTRE

Toutes les conséquences d'un fait dommageable entraînant l'application de l'une des garanties prévues au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement constituent un seul sinistre.

SOUSCRIPTEUR

Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance et s'est engagée à payer la prime 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).

RÉCLAMATION

Mise en cause de la responsabilité de l'Assuré par le Loueur.

TIERS

Toute personne autre que l'assuré.

VÉTUSTÉ

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, le temps ou l'obsolescence.

DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS D'ACTION METTANT EN CAUSE LA RESPONSABILITÉ DE L'ASSURÉ

En cas d'action judiciaire mettant en cause une personne dont la responsabilité est assurée au titre du présent contrat et dans les limites de celui-ci :

- Devant les juridictions civiles ou administratives dès lors que le procès concerne la mise en jeu de la garantie Responsabilité civile locative du présent contrat ;
- Devant les juridictions pénales, lorsque des intérêts civils concernant une garantie Responsabilité civile sont en jeu et que la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, nous avons la faculté de diriger la défense de l'assuré ou de nous y associer et, au nom de l'assuré civilement responsable, d'exercer les voies de recours.

Toutefois, nous ne pouvons exercer les voies de recours qu'avec l'accord de l'assuré, s'il a été cité comme prévenu, exception faite du pourvoi en Cassation lorsqu'il est limité aux intérêts civils.

Nous pouvons par contre exercer les voies de recours sans l'accord de l'assuré, en cas de citation pour homicide ou blessure involontaire et si nous sommes intervenus au procès.

Nous seuls avons le droit de transiger avec les personnes lésées ou leurs ayants droit. L'assuré nous donne tous pouvoirs à cet effet.

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant sans notre accord ne nous sera opposable.

Cependant, n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité l'aveu d'un fait matériel ou le seul fait d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir légal ou moral d'accomplir.

Lorsqu'une transaction est intervenue, celle-ci peut être contestée devant le juge par celui pour le compte de qui elle a été faite, sans que soit remis en cause le montant des sommes allouées à la victime ou à ses ayants droit.

NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

LES FORMALITÉS À RESPECTER

Vous devez déclarer le sinistre dès que vous en avez eu connaissance et au plus tard **dans les 5 jours ouvrés**

En cas de non-respect du délai de déclaration du sinistre et dans la mesure où nous pouvons établir qu'il en résulte un préjudice pour nous, vous perdez pour le sinistre concerné le bénéfice des garanties de votre contrat, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.

Vous devez

- Vous efforcer de limiter au maximum les conséquences du sinistre ;
- Indiquer :
 - La nature du sinistre ;
 - Les circonstances dans lesquelles il s'est produit ;
 - les causes ou conséquences connues ou présumées ;
 - La nature et le montant approximatif des dommages.
- Nous transmettre dans un délai de 20 jours (sauf cas de force majeure), un état estimatif, certifié sincère et signé, des dommages causés ;
- Nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés concernant le sinistre ;
- Prendre toutes mesures conservatoires pour recourir et sauvegarder les objets assurés.

MODALITÉS D'APPLICATION DES MONTANTS DE GARANTIE

- Détermination des sommes assurées.

La garantie est accordée soit par sinistre, soit par année d'assurance quel que soit le nombre de sinistres, à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées aux conditions particulières ou au tableau des montants de garantie et des franchises.

Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par la Compagnie et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

- Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre.

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.

Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).

Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

INDEMNISATION DES DOMMAGES AU BÂTIMENT

Nous garantissons le bâtiment en valeur à neuf, c'est-à-dire sur la base d'une valeur égale à celle de la reconstruction du bâtiment au jour du sinistre avec des matériaux de qualité identique (matériaux actuels, de rendement égal à ceux du bâtiment endommagé et d'utilisation courante dans la région), sous réserve des dispositions suivantes.

- La valeur de reconstruction, déterminée par l'expert, est inférieure à la valeur vénale du bâtiment au jour du sinistre :

Nous déduisons de l'évaluation en valeur à neuf la part de vétusté excédant 25%. Cependant, la reconstruction du bâtiment devant être effectuée dans les 2 ans suivant le sinistre et sur l'emplacement du bâtiment sinistré sans modification importante de sa destination initiale, les modalités d'indemnisation ci-dessus sont modifiées dans les cas suivants :

- Si l'impossibilité de reconstruction est due à un cas de force majeure n'existant pas, ou inconnu de l'assuré lors de la souscription du contrat, il est déduit la part de vétusté excédant 12,5% ;
- Si l'impossibilité de reconstruction est due à un cas de force majeure existant lors de la souscription du contrat et si nous prouvons que l'assuré en avait connaissance au moment de cette souscription, le pourcentage correspondant à la vétusté totale est déduit.

- La valeur de reconstruction, déterminée par l'expert, est supérieure à la valeur vénale du bâtiment au jour du sinistre :

- Si le bâtiment n'est pas reconstruit dans un délai de 2 ans suivant le sinistre, nous vous réglons une indemnité correspondant à la valeur vénale du bâtiment au jour du sinistre ;
- Si le bâtiment est reconstruit dans un délai de 2 ans suivant le sinistre sur l'emplacement du bâtiment sinistré sans modification importante de sa destination initiale, nous vous réglons une indemnité correspondant au complément entre la valeur à neuf et la valeur vénale. Nous déduisons de la valeur à neuf la part de vétusté excédant 25%.

En ce qui concerne les bâtiments construits sur le terrain d'autrui, en cas de reconstruction entreprise sur les lieux sinistrés dans un délai d'un an à partir de la clôture de l'expertise, l'indemnité est versée au fur et à mesure de l'exécution des travaux.

En cas de non-reconstruction, s'il résulte d'un acte ayant date certaine avant le sinistre que vous deviez, à une époque quelconque, être remboursé par le propriétaire du sol de tout ou partie des constructions, l'indemnité ne peut excéder la somme stipulée au bail à cet effet.

A défaut de convention entre le propriétaire et le locataire ou dans le silence de celle-ci, notre indemnité est égale à la valeur des matériaux évalués comme matériaux de démolition

INDEMNISATION DES DOMMAGES AU MOBILIER

Le mobilier usuel est indemnisé, dans la limite du montant indiqué dans vos conditions personnelles, en valeur à neuf, c'est-à-dire sur la base d'une valeur égale à celle du remplacement du mobilier au jour du sinistre avec des produits actuels de rendement égal, sous réserve des dispositions suivantes :

- Nous déduisons de l'évaluation en valeur à neuf la part de vétusté excédant 25%.

Cependant, le remplacement du mobilier doit avoir lieu dans les 2 ans suivant le sinistre, si vous ne justifiez pas du remplacement du mobilier par la production de factures, notre indemnité est calculée sous déduction de la totalité de la vétusté ;

• Nous déduisons de l'évaluation en valeur à neuf la totalité de la vétusté pour les biens ci-après :

- Le mobilier se trouvant dans les caves ;
- Le linge ;
- Les appareils à moteur de toute nature, les moteurs et appareils électriques et électroniques, les canalisations électriques et leurs accessoires, le matériel bureautique et ses accessoires.

Est estimée forfaitairement sur le montant de ces biens, remplacés ou réparés (main d'œuvre déduite), à :

- 1% par mois, soit 10% par an, avec un maximum de 80% pour les appareils à moteur de toute nature, les moteurs et appareils électriques et électroniques, le matériel bureautique et ses accessoires ;
- 2,50% par an, avec un maximum de 50% pour les transformateurs.

FAUSSES DÉCLARATIONS

En cas de fausses déclarations faites sciemment sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.

ASSURANCES MULTIPLES

En cas de sinistre garanti par plusieurs assurances, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite.

Vous devez, dans ce cas, nous déclarer le nom des assureurs concernés et le montant des sommes assurées chez eux.

Toutefois, les garanties de votre contrat ne produisent leurs effets que dans les limites fixées ci-dessus.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dans l'intention de nous tromper, nous pouvons invoquer la nullité du contrat et demander des dommages et intérêts.

CALCUL DE L'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 à poursuivre en justice.

Vous avez la possibilité de vous faire assister par un expert ;

Si votre expert et le nôtre ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième expert et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'une des parties de nommer un expert ou, pour les deux experts, de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit.

Chacun de nous paye les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu la moitié de ceux du troisième.

LA VIE DU CONTRAT

Quand prend-il effet ? Pour combien de temps ?

Le contrat est souscrit pour la durée de la location prévue dans le contrat de location souscrit entre le propriétaire et l'assuré locataire.

La durée maximale de la garantie est de 90 jours.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

GARANTIES CLASSIQUES

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

CONSEILS MÉDICAUX 24H/24

Tout au long du déplacement garanti, vous pouvez bénéficier de conseils et d'informations médicales de la part de nos médecins, et ce 24h sur 24.

En aucun cas, nous ne pouvons-nous substituer aux secours locaux d'urgence tels que SAMU, SMUR, pompiers...

ENVOI D'UN MÉDECIN SUR PLACE

Si les circonstances l'exigent, notre équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin auprès de l'Assuré afin de mieux juger des mesures à prendre en vue de son rapatriement.

Le médecin, pourra, en fonction des modalités qui seront décidées, accompagner l'Assuré lors de son rapatriement.

Nous prenons en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin que nous avons missionné.

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Vous êtes malade ou blessé, 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.

RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

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

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

RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1^{re} classe ou en avion de ligne classe économique, d'une personne de votre choix pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.

Nous organisons et prenons également en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) de cet accompagnant dans les limites indiquées au Tableau des Garanties.

RAPATRIEMENT DES ANIMAUX DOMESTIQUES

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

Nous organisons et prenons en charge, le transport au domicile des animaux domestiques vous accompagnant durant votre séjour.

VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 5 jours.

Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1^{re} classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

Notre prise en charge pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes ».

PROLONGATION DE SÉJOUR

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».

FRAIS HÔTELIERS

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin conseil, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DE SÉJOUR APRÈS CONSOLIDATION

Vous n'êtes plus hospitalisé ou immobilisé sur place, et les médecins locaux préconisent la poursuite de votre voyage, nous organisons et prenons en charge, sur validation de notre médecin conseil, les frais de transports supplémentaires par avion de ligne classe économique ou train 1^{re} classe vers votre domicile ou pour la poursuite du circuit.

En aucun cas, le coût de la poursuite de séjour ne pourra excéder le coût d'un rapatriement au domicile.

FRAIS MÉDICAUX (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

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, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif.

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

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.

ENVOI DE MÉDICAMENTS A L'ÉTRANGER

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

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

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

RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays de résidence.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- Les frais de transport du corps ;
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable ;
- Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement) à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

FORMALITÉS DÉCÈS

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

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

RETOUR ANTICIPÉ

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

Nous intervenons en cas de :

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

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 1^{re} 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.

ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ÉTRANGER

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

Nous pouvons vous rembourser, à hauteur du montant indiqué au Tableau des Garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.

FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

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

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

TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire.

Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

AVANCE DE FONDS (UNIQUEMENT À L'ÉTRANGER)

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

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

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

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

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

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

PAPIERS OFFICIELS

Lors d'un déplacement garanti, vos papiers officiels ont été perdus ou volés.

Si des doubles ou duplicata de vos papiers officiels peuvent vous être envoyés sur votre lieu de séjour depuis votre pays de domicile, par une personne de votre choix, nous pouvons rembourser les frais d'envoi de ces documents, sur présentation des justificatifs originaux des frais d'envoi et justificatifs de perte ou vol de ces papiers.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas de traumatisme important suite à un événement garanti, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

GARANTIES SPÉCIFIQUES EN CAS D'ÉPIDÉMIE/PANDÉMIE

TÉLÉCONSULTATION AVANT DÉPART

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

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

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

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

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

RETOUR IMPOSSIBLE

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

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

FRAIS HÔTELIERS SUITE À RETOUR IMPOSSIBLE

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

FRAIS HÔTELIERS SUITE À MISE EN QUARANTAINE

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TÉLÉPHONIQUE LOCAL

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE À MISE EN QUARANTAINE

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

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

VALISE DE SECOURS

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quarantaine ou de votre hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRES AUX PERSONNES

Lorsque au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour au domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h à 19 h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19 h.

GARANTIES CLASSIQUES

GARDE MALADE

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à votre chevet, à concurrence de la limite fixée au Tableau des Garanties. Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer les soins.

LIVRAISON DE MÉDICAMENTS

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie, avec l'ordonnance que vous nous transmettez.

Nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous rembourserez au moment même où ceux-ci vous sont apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

AIDE MÉNAGÈRE

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

GARDE D'ENFANTS

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans à votre domicile :

- Soit nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7 h et 19 h, dans la limite des disponibilités locales, à concurrence de la durée fixée au Tableau des Garanties. La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;
- Soit nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;

- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train/avion) pour se rendre chez un de vos proches résidants en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

ENVOI D'UN SERRURIER

Lorsque pendant votre voyage à l'étranger, votre domicile subi un cambriolage ou un sinistre nécessitant l'intervention d'un serrurier pour mettre en sécurité votre habitation. Nous prenons en charge l'intervention du serrurier dans les limites prévues au Tableau des Garanties.

Cette prestation n'est due qu'en France métropolitaine.

ASSISTANCE RÉSIDENCE PRINCIPALE

Lorsque pendant votre voyage à l'étranger, votre domicile est inondé, subi un incendie ou un cambriolage et que les dommages sont tels que des mesures conservatoires s'imposent. Nous prenons en charge vos frais d'hébergement, dans la limite prévue au Tableau des Garanties, si à la suite des dommages votre habitation est inhabitable.

Cette prestation n'est due qu'en France métropolitaine.

GARANTIES SPÉCIFIQUES EN CAS D'ÉPIDÉMIE/PANDÉMIE

AIDE MÉNAGÈRE

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

LIVRAISON DE COURSES MÉNAGÈRES

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE À RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre à votre retour au domicile, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

ARTICLE 5 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET DE L'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

ARTICLE 6 - LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation.
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties.
- Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense.

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

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

ARTICLE 7 – RÈGLES 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.

ARTICLE 8 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

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

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :



MUTUAIDE ASSISTANCE Service Gestion des Sinistres

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

ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

ASSISTANCE

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01 55 98 71 31.

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 Qualité Clients

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

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

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

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

ASSURANCE

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance, vous pouvez vous adresser à CHAPKA ASSURANCES en appelant le 01 74 85 50 50.

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : reclamation@chapka.com

Ou par courrier à :



CHAPKA ASSURANCES

31-35 rue de la Fédération
75015 Paris

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.

En cas de difficulté sur la mise en œuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée, Responsabilité Civile Vie Locative et Individuelle accident, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :



**GROUPAMA RHONE ALPES
AUVERGNE**

50 rue de St Cyr
69251 Lyon CEDEX 09

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir la Médiation de l'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :



**LA MÉDIATION
DE L'ASSURANCE**

TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

La Médiation de l'Assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

ARTICLE 10 – COLLECTE DE DONNÉES

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

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

- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

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

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

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

• **Par mail** : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr

ou

• **Par courrier** : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

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

ARTICLE 11 – SUBROGATION

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

ARTICLE 12 – 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'événement 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).

ARTICLE 13 – RÈGLEMENT DES LITIGES

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

ARTICLE 14 – FAUSSES DÉCLARATIONS

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.

ARTICLE 15 – AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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.



Aon France
agissant sous le nom commercial **Chapka Assurances**.
Siège social
31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15
t +33(0)1 47 83 10 10
aon.fr

N° ORIAS 07 001 560
SAS au capital de 46 027 140 euros
414 572 248 RCS Paris
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances