

# Assurance Voyage

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

Mutuaide

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

### Produit : UNOSEL ASSURANCE AVEC ANNULATION AVEC EXTENSION EPIDEMIE OU PANDEMIE

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

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

UNOSEL ASSURANCE AVEC ANNULATION AVEC EXTENSION EPIDEMIE OU PANDEMIE est un contrat d'assurance dont l'objet est de couvrir l'Assuré à l'occasion et au cours de son voyage.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### ✓ ANNULATION DE VOYAGE

- Jusqu'à 6 000 € par personne et 30 000 € par événement
- Maladie grave, Accident corporel grave, ou Décès
  - Autres clauses d'annulation
  - Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie
  - Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température
  - Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19

##### ✓ RETARD D'AVION OU DE TRAIN

- Retard en avion ou train Jusqu'à 120 € par personne, seuil d'intervention à partir de 4 heures

##### ✓ FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

- Jusqu'à 6 000 € par personne et 30 000 € par événement



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

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



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

##### Les principales exclusions du contrat

- ! Les frais engagés sans l'accord préalable du Service Assistance,
- ! La participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- ! Les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- ! Tout acte intentionnel de l'Assuré pouvant entraîner la garantie du contrat.
- ! Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance et dont l'aggravation était prévisible

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

- ! Le contrat doit être souscrit le jour de la réservation du voyage ou, au plus tard, la veille du 1<sup>er</sup> jour d'application du barème de frais d'annulation.
- ! Sur un même contrat, tous les Assurés doivent avoir souscrit la même formule.
- ! L'Assuré doit être domicilié en Europe ou dans les COM/DROM/POM



## Où suis-je couvert(e) ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, à l'exception des pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.



## Quelles sont mes obligations ?

### - A la souscription du contrat

L'Assuré est tenu de régler la cotisation.

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

### - En cas de sinistre

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

Dans tous les cas, l'Assuré est tenu de fournir à l'Assureur toutes pièces et documents justificatifs nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assurance et des prestations d'assistance prévues au contrat.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

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



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

### Début de la couverture

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

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

### Droit de renonciation

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

### Fin de la couverture

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

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



## Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation du contrat n'est pas autorisée.



## QUAND DÉCLARER UN SINISTRE ASSURANCE ?

Dans le cadre d'une annulation, le client assuré doit avertir **LEC immédiatement** ou **au plus tard dans les 48h de la survenance de l'évènement** empêchant son départ.

Vous devez ensuite déclarer un sinistre assurance dans les **5 jours ouvrés**, à partir du moment où vous en avez connaissance.

## OÙ DÉCLARER VOTRE SINISTRE ASSURANCE ?

Après d'**XPLORASSUR**

Sur le site dédié : <https://sinistre.assurinco.com>

## COMMENT FAIRE ?

Lors de la déclaration de votre dossier sinistre, veuillez indiquer les informations suivantes :

- Le numéro d'inscription du participant (*Informations transmises par LEC*),
- La date de départ de votre séjour,
- Cliquez sur « **Cliquez-ici pour déclarer avec votre numéro de contrat** »
- Indiquez dans l'onglet « Récapitulatif », l'agence de voyage/organisme
- Indiquez dans l'onglet « Récapitulatif », votre numéro de contrat : **3799**
- Poursuivez en remplissant les champs du formulaire de déclaration

Dès la déclaration effectuée, vous recevrez à l'adresse mail indiquée **un numéro de dossier d'indemnisation** ainsi que **la liste des pièces justificatives** à fournir en fonction de la garantie déclenchée.

Vous avez la possibilité de suivre l'avancement du dossier en temps réel en renseignant **un N° de téléphone portable, un SMS vous sera adressé à chaque étape.**

Vous pouvez également échanger avec la gestionnaire en charge de votre dossier en consultant directement votre dossier sur le site.



**XPLORASSUR**

Bien plus que vous assister



**Assurance Annulation Avec Extension épidémie ou pandémie en optionnelle n°3799**

- Annulation
- Retard de transport
- Interruption de séjour

**OPTION : Extension Annulation Totale du Groupe**

***La garantie « Annulation totale du groupe » doit être souscrite en complément du contrat n°3799. L'option ne peut pas être souscrite seule.***

**POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE**  
**MERCI DE CONTACTER**  
*(Annulation, Retard de transport, etc.)*



**MERCI DE DECLARER VOTRE SINISTRE SUR LE SITE INTERNET :**  
**[sinistre.assurinco.com](http://sinistre.assurinco.com)**

**XPLORASSUR**  
8-10 Rue du Pont de Tounis  
31000 Toulouse

## TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES .....	3
PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES .....	4
DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	4
TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES .....	5
GENERALITES .....	7
1.    DEFINITIONS .....	7
2.    ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES .....	10
3.    COMMENT UTILISER NOS SERVICES ? .....	10
4.    QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ? .....	11
DESCRIPTIONS DES GARANTIES D'ASSURANCE .....	11
ANNULATION DE VOYAGE .....	11
RETARD DE TRANSPORT .....	16
FRAIS INTERRUPTION DE SEJOUR .....	17
LISTE DES PAYS .....	18
CADRE DU CONTRAT .....	18
1.    PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES .....	18
2.    LES ASSURANCES CUMULATIVES .....	19
3.    QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?	19
4.    EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES : .....	19
5.    EXPERTISE DES DOMMAGES .....	20
6.    SUBROGATION .....	20
7.    DÉLAIS DE RÈGLEMENT .....	20
8.    QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ? .....	20
9.    TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS .....	21
10.   AUTORITÉ DE CONTRÔLE .....	21
11.   COLLECTES DE DONNEES .....	21

## PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

	PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Frais d'annulation	Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du début du voyage
Autres Garanties	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur)	Le jour du retour du voyage

La garantie indiquée ci-dessus est applicable pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un maximum de 90 jours à compter de la date de départ en voyage.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### QUELQUES CONSEILS

- Avant de partir dans un pays de l'Espace Economique Européen, munissez-vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e), afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux ([www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)).
- Avant de partir à l'étranger, si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages.
- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre programme sportif, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez Mutuaide Assistance dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence auxquels nous ne pouvons-nous substituer.

### ATTENTION

**Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.**

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

Garanties	Montant maximum TTC	Franchises par personne
<b>ANNULATION</b>		
Maladie grave, Accident corporel grave, ou Décès	6 000 € / personne 30 000 € / évènement	Aucune
Autres clauses d'annulation		70 € / personne
<b>ANNULATION EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU DE PANDEMIE</b>		
Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie	6 000 € / personne 30 000 € / évènement	70 € / personne
Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température		
Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19		
<b>OPTION : ANNULATION TOTALE DU GROUPE (En complément de la garantie annulation)</b>		
<b>Maladie grave</b> (y compris liée à une épidémie ou une pandémie), <b>accident grave ou décès</b> du responsable du groupe	50 000 € / évènement	10 % du montant des frais d'annulation, Minimum 20 € / personne et Maximum 80 € / personne
<b>Attentat, Acte de terrorisme</b> survenant en France ou à destination dans les 45 jours avant la date de départ et dans un rayon de 100 km du lieu de séjour		
<b>Catastrophes naturelles</b> déclarées comme telles par arrêté préfectoral survenant en France ou à destination dans les 45 jours avant la date de départ et dans un rayon de 100 km du lieu de séjour. Garantie étendue aux gares, ports et aéroports desservant la destination finale		
<b>Fermeture administrative de l'établissement scolaire ou de l'établissement hébergeant</b> l'assuré à destination devant accueillir les enfants, à condition qu'il s'agisse d'une mesure de restriction isolée et qu'elle ne soit pas connue au moment de la réservation		
<b>Décision du Chef de l'établissement, suite à un arrêté préfectoral</b> du fait de difficultés de circulation des moyens de transport locaux utilisés mettant en jeu la sécurité du groupe (ex : Fortes chutes de neige, fermeture des routes pour accéder à la destination). Cette garantie intervient dans les 72 h précédant le départ.		
<b>Fermeture administrative totale de l'établissement scolaire</b> , au départ ou à destination, basé en Europe, dans les DOM ROM COM ou collectivités sui generis dans les 14 jours précédant le départ, décidée par une autorité administrative suite à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grèves, émeutes, mouvements populaires</li> <li>- Deuil national</li> <li>- Acte de terrorisme au sein de l'établissement scolaire dans les 14 jours précédant le départ</li> </ul>		
<b>RETARD DE TRANSPORT</b>		
Retard d'avion ou de train	120 € / personne	Seuil d'intervention : 4 heures

**INTERRUPTION DE SÉJOUR**

Interruption totale ou partielle de séjour suite à : - un rapatriement médical y compris en cas d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, - une interruption d'activité, - un retour anticipé	6 000 € / personne 30 000 € / événement	Aucune
---	--	--------

## GENERALITES

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais aussi des obligations. Il est régi par le Code des Assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

### 1. DEFINITIONS

- **ALÉA**

Évènement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

- **ACCIDENT**

Tout évènement soudain, imprévisible et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause des dommages corporels ou matériels.

- **ACCIDENT GRAVE**

Toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

- **ASSUREUR**

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.

- **ASSURÉ**

Sont considérées comme Assurées, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, Principauté de Monaco et COM/DROM/POM et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe ou dans les COM/DROM/POM (nouvelles appellations depuis la réforme du 17 mars 2003).

- **ATTENTAT**

On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet « attentat » devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

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

- **CATASTROPHES NATURELLES**

L'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.

- **CONSOLIDATION**

Constat effectué par une autorité médicale indiquant, à un moment donné, que l'état médical de l'intéressé n'évolue plus.

- **CONFIRMATION DE VOL**

Formalité exigée par l'organisateur du voyage selon des modalités définies dans ses conditions de ventes, afin de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.

- **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.

- **DOMICILE**

On entend par domicile votre lieu de résidence principal ou habituel, et figurant sur votre déclaration d'impôt sur le revenu, situé en France, dans les DOM ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige le domicile fiscal constitue le domicile.

- **EFFETS DE 1ERE NECESSITE**

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

- **EPIDEMIES**

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

- **ETRANGER**

Monde entier à l'exception du pays du domicile.

- **EUROPE**

Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, 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.

- **FAIT DOMMAGEABLE**

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

- **FRANCE**

Le terme France signifie France métropolitaine (y compris la Corse) et Principauté de Monaco.

- **FRAIS DE RECHERCHE**

Frais des opérations effectuées par les sauveteurs ou les organismes de secours, autres que vos compagnons de voyage, et se déplaçant spécialement à l'effet de vous rechercher en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.

- **FRAIS DE SECOURS**

Frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

- **FRAIS FUNERAIRES**

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, nécessaire au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation, d'embaumement et de cérémonie.

- **FRAIS MEDICAUX**

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie justifiant notre intervention.

- **FRANCHISE**

Part du préjudice laissée à votre charge dans le règlement du sinistre. Vous trouverez les montants de franchises propres à chaque garantie au tableau des montants de garanties.

- **HOSPITALISATION**

Toute admission d'un Assuré dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à un Accident ou à une Maladie et comportant au moins une nuit.

- **INCAPACITE MEDICALE**

Contre-indication médicale de pratiquer l'ensemble des activités principales prévues dans le cadre du voyage à thème que vous avez souscrit.

- **MALADIE GRAVE (ASSURANCE)**

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.

- **MEMBRE 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.

- **PANDEMIE**

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

- **PAYS D'ORIGINE**

Est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

- **POLLUTION ACCIDENTELLE**

L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive.

- **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.

- **RÉCLAMATION**

Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommage ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur.

- **RESPONSABILITÉ CIVILE**

Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommage qu'elle a causé à autrui.

- **RETARD D'AVION**

Décalage entre l'heure de départ annoncée au passager sur son billet ou son bulletin d'inscription au voyage, et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose l'organisateur du voyage selon ses conditions générales de ventes.

- **RETARD DE TRAIN**

Décalage entre l'heure d'arrivée initiale et l'heure d'arrivée réelle indiquée sur le billet ou le bulletin d'inscription du passager et intervenant en dehors des modifications dont dispose l'organisateur du voyage.

- **SINISTRE**

Événement dont la réalisation répond aux conditions requises au contrat et susceptible d'entraîner l'application d'une des garanties souscrites. Constituent un seul et même sinistre l'ensemble des dommages provenant d'une même cause initiale.

- **SOUSCRIPTEUR**

L'organisateur du voyage, ayant son domicile en France métropolitaine, Principauté de Monaco et COM/DROM/POM qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-avant dénommés les Assurés.

- **TIERS**

Toute personne physique ou morale, à l'exclusion :

- de la personne assurée,
- des membres de sa famille,
- des personnes l'accompagnant,
- de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

- **TRAJET**

Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

- **TRANSPORT PUBLIC AERIEN**

Service aérien de transport de voyageurs mettant des places à disposition du public à titre onéreux, distribuées directement, par l'intermédiaire de professionnels agréés ou par l'organisateur du voyage ayant affrété le vol, dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement, et donnant lieu à édition d'un titre de transport.

- **USURE (VÉTUSTÉ)**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du Sinistre. Sauf stipulation contraire au contrat, la Vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1 % par mois dans la limite de 80 % du prix initial d'achat.

- **VÉHICULE TERRESTRE À MOTEUR**

Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

- **VOL REGULIER**

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'« Official Airlines Guide ».

- **VOL TYPE « CHARTER »**

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

- **VOYAGE**

Déplacement et/ou séjour d'ordre privé ou professionnel, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de votre agence de voyage et décrit sur le bulletin d'inscription sur lequel figure les dates, la destination et le coût.

## 2. ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre domicile légal. **Sont exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.**

## 3. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

### A/ Vous avez besoin d'assistance ?

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel. Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat.

### Vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 45 16 69 92 (depuis l'étranger : + 33 1 45 16 69 92) ou par mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr),
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc.) appuyant toute demande d'assistance.

**Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

#### **B/ Vous souhaitez déclarer un sinistre d'assurance ?**

En cas d'annulation, vous devez avertir l'organisateur de votre voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, mail, déclaration à l'agence) dès la survenance d'un sinistre garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

#### **Attention :**

Si vous informez tardivement l'organisateur de votre voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLOASSUR dans les 5 jours ouvrés où vous avez eu connaissance de l'événement garanti, sauf cas fortuit ou de force majeure. Vous ou toute personne agissant en votre nom, devez déclarer le sinistre sur le site internet : [sinistre.assurinco.com](http://sinistre.assurinco.com)

#### **C/ Fausses déclarations**

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu au Code des Assurances à l'article L 113-8,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités tel que prévu à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

#### **4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez, soit à nous réserver le droit d'utiliser votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

## DESCRIPTIONS DES GARANTIES D'ASSURANCE

### ANNULATION DE VOYAGE

#### **1. L'OBJET DE LA GARANTIE**

Lorsque vous annulez votre voyage, l'organisateur du séjour maintient à votre charge tout ou partie du prix des prestations annulées, appelée frais d'annulation ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche, et sont calculés selon un barème indiqué dans les conditions générales de ventes de l'organisateur.

Notre garantie consiste à compléter le remboursement du voyageur, de la compagnie aérienne, de l'organisme de location, etc. en vous remboursant le montant des frais d'annulation contractuellement mis à votre charge lorsque vous annulez votre séjour, avant le départ en voyage, pour un motif garanti.

En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que le prix de la location soit totalement libéré.

**Attention :** l'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constituent un seul et même voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée aux conditions particulières comme marquant le début des prestations assurées.

#### **2. LES EVENEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE**

##### **2.1. ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL**

**MALADIE GRAVE (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie) ACCIDENT GRAVE OU DECES**

Y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la réservation de votre voyage, ou le décès de (sans franchise) :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants, 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 voyage, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

#### **REFUS D'EMBARQUEMENT SUITE A PRISE DE TEMPERATURE**

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

*(Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires 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 dans les deux cas d'annulation pour motif médical, 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.**

#### **2.2 AUTRES CLAUSES D'ANNULATION**

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :

- **Des dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels si vous êtes dirigeant d'entreprise, membre du comité de direction ou si vous exercez une profession libérale,
- **Votre convocation pour une greffe d'organe,**
- **Une contre-indication de vaccination, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie,**
- **Des dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre à votre point de départ ou sur votre lieu de séjour,
- **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,** à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat,
- **L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré,** prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, **à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou renouvellement 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,
- Votre convocation, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, **à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures** 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 pour 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 voyage 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,
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre voyage 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...).
- **L'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat, si du fait de ce désistement, vous devez réaliser le voyage seul ou à deux.**
- **La modification de la date de vos congés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants et des représentants légaux d'entreprise.  
Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur.
- **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 du voyage,
  - La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'événement et celui-ci doit survenir après l'inscription à votre voyage.**L'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique indiquée au tableau des montants de garanties et franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.**
- **Le vol, dans les 4 jours précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage**, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches,
- **Un 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 forfait.** Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du forfait. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

### 2.3 OPTION : ANNULATION TOTALE DU GROUPE (en complément de la garantie annulation)

Le voyageur se doit de proposer le report du séjour au groupe scolaire. Si le groupe scolaire refuse ce report, une attestation émanant du client final devra être fournie pour que l'Assureur puisse procéder au remboursement du dossier.

#### 2.3.1 OBJET DE LA GARANTIE

Le contrat a pour objet de garantir au preneur d'Assurance le remboursement des pertes pécuniaires en cas d'annulation totale du voyage à la suite de la survenance d'un des événements suivants :

- **Maladie grave y compris la maladie liée à une épidémie ou une pandémie, accident grave ou décès du responsable du groupe**, étant entendu que son nom et son prénom devront impérativement être mentionnés sur la demande de souscription d'Assurance au moment de la réservation du voyage. (Justificatif : l'original de notre questionnaire médical devra être complété par le médecin traitant),
- **Attentat, Acte de terrorisme** survenant en France ou à destination dans les 45 jours avant la date de départ et dans un rayon de 100 km autour du lieu de séjour (on entend par lieu de séjour, l'endroit où est hébergé l'Assuré). Cette garantie est également étendue aux gares, ports et aéroports, desservant la destination finale. (Justificatif : attestation du Ministère des Affaires Etrangères ou du Ministère de l'intérieur),

- **Catastrophes naturelles** déclarées comme telles par arrêté préfectoral survenant en France ou à destination dans les 45 jours avant la date de départ et dans un rayon de 100 km du lieu de séjour. Garantie étendue aux gares, ports et aéroports desservants la destination finale,

- **Fermeture administrative de l'établissement scolaire** ou de l'établissement hébergeant l'assuré à destination devant accueillir les enfants, et à condition qu'il s'agisse d'une mesure de restriction isolée et qu'elle ne soit pas connue au moment de la réservation (justificatif à fournir par l'Assuré : Attestation de l'Académie, du Rectorat ou de la Préfecture, ou de l'autorité administrative compétente).

- **Décision du Chef d'établissement, suite à un arrêté préfectoral** du fait de difficultés de circulation des moyens de transport locaux utilisés ou de circonstances exceptionnelles à destination mettant en jeu la sécurité du groupe (exemple : fortes chutes de neige, fermeture des routes pour accéder à la destination). Cette garantie intervient dans les 72 heures précédant le départ (justificatif à fournir par l'Assuré : Attestation du directeur de l'établissement ainsi que le justificatif de la mairie ou de la préfecture),

- **Fermeture administrative totale de l'établissement scolaire**, au départ ou à destination, basé en Europe, dans les DOM ROM COM ou collectivités sui generis, dans les 14 jours précédant le départ, décidée par une autorité administrative, suite à (Justificatif émanant d'une autorité administrative) :

- Grèves, émeutes, mouvements populaires,
- Deuil national (le deuil devant encore être en vigueur à la date du séjour prévu),
- Acte de terrorisme au sein de l'établissement scolaire dans les 14 jours précédant le départ.

### 2.3.2 OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Dès qu'il en a connaissance, et au plus tard, dans les 5 jours suivant le sinistre, le client final (c'est-à-dire le groupe scolaire) s'engage à déclarer le sinistre auprès de l'Assureur et à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur, sur le sinistre.

**Pour les motifs d'annulation du groupe scolaire cités ci-dessus, le voyageur se doit de proposer le report du séjour.**

- Si le groupe refuse ce report, une attestation émanant du client final devra être fournie pour que le dossier d'Assurance puisse être remboursé,
- Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage ou l'organisme de location lors de l'inscription,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage ou de l'organisme de location,
- Pour chaque garantie mise en jeu, le justificatif indiqué (cf. paragraphe concernant les événements garantis),
- Tout autre document nécessaire à l'instruction du dossier.

### 2.3.3 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ANNULATION TOTALE DE GROUPE

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

- Les maladie ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- Toutes circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28eme semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ;
- L'oubli de vaccination ;
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours ;
- La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;

**La garantie Annulation ne couvre pas aussi l'impossibilité de partir liée :**

- Aux restrictions administratives de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination sauf pour les motifs énumérés dans la garantie ;
- L'organisation matérielle de l'Assuré ;

- La seule décision d'annulation du Chef d'établissement ou du responsable de groupe pour un motif autre que ceux énumérés dans la garantie ;
- 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 ;
- Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien ;
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet
- Tout événement survenu entre la date de réservation de votre forfait et la date de souscription de présent contrat.

### 3. 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 Montants de Garanties, par personne assurée et par événement.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage en application du barème indiqué dans ses conditions générales de ventes.

Toutefois, nous limitons notre prise en charge au montant des frais qui vous auraient été facturés en application de ce barème, si vous aviez averti l'organisateur du voyage dans les 48 heures de la survenance de l'événement ouvrant droit à notre garantie.

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

Une franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations et traversées maritimes), reprise au tableau des garanties, est déductible de l'indemnité qui vous est due.

### 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ;
- L'oubli de vaccination ;
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours ;
- La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles, (sauf dans le cadre de l'article « Défaillance de la compagnie aérienne et grève du personnel de la compagnie aérienne ») ;
- Le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins deux jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ ;
- 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 ;
- Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien ;
- 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, (sauf dans le cadre de l'article « Spécificités pour les séjours Neige France et pays limitrophes ») ;
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet ;
- Tout événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage ;
- Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance ;
- L'absence d'aléa ;

- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français ;
- D'un acte de négligence de votre part ;
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur ;
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 4 jours précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

## 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

1/ Vous devez avertir l'organisateur de votre voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, mail, déclaration à l'agence) dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

### Attention :

Si vous informez tardivement l'organisateur de votre voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'évènement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

2/ Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR dans les cinq jours ouvrés où vous avez connaissance du sinistre, 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.** Dès réception, vous recevrez la liste des pièces justificatives à fournir et indispensable pour la bonne gestion de votre dossier.

## RETARD DE TRANSPORT

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard d'avion ou de train, nous vous versons une indemnité forfaitaire, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties (franchise de 4h).

- Retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion de l'Assuré ;
- Retard de train supérieur à 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet de train.

Cette garantie vous est acquise, lors des transports Aller et Retour, ainsi que lors des retards lors des escales, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans vos Conditions Particulières.

### 2. LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- Au retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, portuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage ;
- Au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- Aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés, à moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;
- A la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;
- A tout événement mettant en péril votre sécurité au cours de votre voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères ;

### 3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD D'AVION OU DE TRAIN

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR dans les 5 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.

Il vous appartiendra de nous fournir tout document et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport.

## FRAIS INTERRUPTION DE SEJOUR

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

### 2. 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 et dans les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties.

L'indemnité est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations garanties ; elle est proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés, déduction faite des titres de transport, des frais de dossier, d'assurances, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par les prestataires de votre voyage :

- pour les séjours hôteliers : l'indemnité se calcule sur la base du prix total par personne du séjour assuré,
- pour les locations : l'indemnité se calcule sur la base du prix total de la location assurée étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

Elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire.

### 3. LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

**Outre les exclusions prévues aux conditions générales, ne sont pas garanties les interruptions consécutives à :**

- **Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;**
- **Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours ;**
- **Des épidémies ;**
- **Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982 ;**
- **Les frais engagés sans l'accord préalable de notre service assistance.**

### 4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

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

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

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

## LISTE DES PAYS

### • ZONE 1: EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS

(à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, partie Asiatique de la Russie)

Albanie (AL)  
Allemagne (DE)  
Andorre (AD)  
Angleterre (voir Royaume-Uni)  
Autriche (AT)  
Baléares (XA)  
Belgique (BE)  
Biélorussie (BY)  
Bosnie-Herzégovine (BA)  
Bulgarie (BG)  
Chypre (CY)  
Croatie (HR)  
Danemark (sauf Groenland) (DK)  
Ecosse (v. Royaume-Uni)  
Espagne continentale (ES)  
Estonie (EE)  
Finlande (FI)  
France métropolitaine (FR)  
Géorgie (GE)  
Gibraltar (GI)  
Grèce (GR)  
Hongrie (HU)  
Irlande (IE)  
Israël (IL)  
Italie (IT)  
Jordanie (JO)  
Lettonie (LV)  
Liechtenstein (LI)  
Lituanie (LT)  
Luxembourg (LU)

Macédoine (MK)  
Madère (XC)  
Malte (MT)  
Maroc (MA)  
Moldavie (MD)  
Monténégro (ME)  
Monaco (MC)  
Norvège (NO)  
Pays-Bas (NL)  
Pologne (PL)  
Portugal continental (PT)  
République Tchèque (CZ) - (voir aussi Tchèque République)  
Roumanie (RO)  
Royaume-Uni (GB)  
Russie, Fédération de (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris) (RU)  
Saint-Marin (SM)  
Serbie (RS)  
Slovaquie (SK)  
Slovénie (SI)  
Suède (SE)  
Suisse (CH)  
Tchèque, République (CZ)  
Territoires Palestiniens (PS)  
Tunisie (TN)  
Turquie (TR)  
Ukraine (UA)  
Vatican, État de la cité du (Saint- Siège) (VA)

### • ZONE 2: MONDE ENTIER

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application de la clause « 2.2. ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES »

## CADRE DU CONTRAT

### 1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

La durée de validité de toutes garanties correspond aux dates du voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 3 mois consécutifs. A défaut de la mention de la date de retour, le contrat cesse de plein droit 3 mois après la date de départ mentionnée aux Dispositions particulières.

#### • Pour l'annulation :

Cette garantie doit être souscrite le jour même de la réservation du séjour à assurer ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue dans les conditions de vente de l'organisateur n'ait commencé.

Elle prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime et cesse dès le début des prestations assurées. Elle ne se cumule pas avec une des autres garanties.

- Pour tous les autres risques :

Ils doivent être enregistrés chez XPLORASSUR avant le début du séjour à assurer. Nos garanties interviennent uniquement lorsque votre lieu de départ et de retour se situe en Europe. Elles prennent effet à 0 heure, le jour du départ indiqué aux conditions particulières et, au plus tôt, le jour du paiement de la prime et cesse à 24 heures le jour de votre retour indiqué sur le bulletin d'inscription de l'Agence de Voyages.

## 2. LES ASSURANCES CUMULATIVES

Vous devez nous déclarer conformément à l'article L 121.4 du Code des Assurances, toute autre assurance contractée pour le même risque.

En cas de sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

## 3. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant :

- 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, de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- Des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- De la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## 4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES :

- 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.**

## 5. EXPERTISE DES DOMMAGES

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3e et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'en-tendre sur le choix d'un 3e, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

## 6. SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121-12 du Code des Assurances.

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

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

## 7. DÉLAIS DE RÈGLEMENT

Le règlement interviendra dans un délai de 10 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

## 8. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

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

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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).

### **9. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à XPLORASSUR en écrivant à [reclamation@xplorassur.com](mailto:reclamation@xplorassur.com) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation
- Retard de transport
- Interruption de séjour

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

**MUTUAIDE - SERVICE ASSURANCE**  
TSA 20001 - 93196 Noisy le Grand Cedex

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

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

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

### **10. AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

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

### **11. COLLECTES DE DONNEES**

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

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

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

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

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.
- Les données et les documents concernant l'assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

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

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

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

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

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

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

- par mail : à l'adresse : [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)

ou

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

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