

**ASSURANCE VOYAGES MULTIRISQUES – contrat 78 932 101**

La présente convention a pour objet de définir les conditions de mise en application des garanties par ALLIANZ aux adhérents Bénéficiaires du contrat collectif 78 932 101

**Tableau des montants de garanties**

<u>Garanties</u>	<u>Montants</u>
<b>FRAIS D'ANNULATION TOUTES CAUSES</b>	Maxi 20 000 € par personne et 100 000 € par évènement
Décès, accident, maladie : de l'assuré, de son conjoint, d'un membre de sa famille (selon définition), de son remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de ses enfants	Franchise : 75 € par personne
Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré Evénement aléatoire justifié Emeute, attentat, acte de terrorisme ou catastrophe naturelle sur le lieu de séjour	Franchise : 75 € par personne Franchise 15 % du montant du sinistre minimum 75 € par pers. Franchise 15 % du montant du sinistre minimum 75 € par pers  Maximum : 20 000 € par personne, 100 000 € par évènement

<u>Garanties</u>	<u>Montants</u>
<b>RATAGE D'AVION</b>	50 % du montant du forfait

<u>Garanties</u>	<u>Montants</u>
<b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis, en cas de retour prématuré Franchise 1 jour
	Maxi 8 000 € par personne et 40 000 € par évènement

<u>Garanties</u>	<u>Montants</u>
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>	
Rapatriement médical	Frais réels
Prolongation de séjour à l'hôtel	150 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées
Prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche de l'assuré	150 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées
Présence d'un proche si hospitalisation de plus de 7 jours	Billet aller-retour 150 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées
Frais de rapatriement du corps en cas de décès	Frais réels
Frais funéraires	2 500 € par personne
Retour des membres de la famille en cas de décès de l'assuré	Billet retour simple
Retour prématuré	Billet retour simple
Frais médicaux à l'étranger (y compris frais de caisson hyperbare) Franchise frais médicaux	150 000 € par personne et 750 000 € par évènement 50 € par dossier
Remboursement des soins dentaires d'urgence	160 € par personne
Assistance aux enfants mineurs	Billet aller/retour
Frais de secours, recherche et sauvetage	4500 € par personne Plein par évènement : 8 000 €
Avance de fonds	1 500 € par personne
Envoi de médicaments	Recherche et envoi
Transmission de messages urgents	Frais réels
Assistance juridique	5 000 € par personne
Avance de la caution pénale	10 000 € par personne

Maximum par événement de la garantie assistance rapatriement	1 500 000 €
<b>Garanties</b>	<b>Montants</b>
<b>ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES</b>	Maximum 1 000 € par personne
- Garde-malade - Livraison de médicaments - Livraison de repas et des courses - Aide-ménagère - Garde d'enfants - Garde des enfants à votre domicile ou mise à disposition d'un billet Aller/Retour de train ou d'avion pour vos enfants - soutien pédagogique - garde d'animaux - hébergement suite à un sinistre au domicile	20 heures maximum par dossier Frais de livraison 15 jours maximum par dossier 20 heures maximum par dossier 20 heures maximum par dossier Billet en train 1re classe ou billet d'avion classe économique  15 heures par semaine dans la limite d'un mois 10 jours maximum par dossier 150 € par jour, pendant 5 jours maxi par dossier
<b>Garanties</b>	<b>Montants</b>
<b>BAGAGES</b>	2 000 € par personne maxi de 10 000 € par événement Franchise 45 € par dossier
Objets précieux	500 € par personne Franchise 50 € par personne
Objets personnels	1 000 € par personne Franchise 50 € par personne
Retard de livraison	200 € par personne Franchise 24h
Réfection des papiers d'identité	200 € par personne

<b>Garanties</b>	<b>Montants</b>
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE</b>	
- Dommages corporels	4 600 000 € par événement
- Dommages matériels et immatériels seuls	46 000 € par événement
Franchise par dossier	80 €
<b>Garanties</b>	<b>Montants</b>
<b>RETARD DE TRANSPORT</b>	
Retard de plus de 4 heures	150 € par personne par trajet maxi 1 000 € par événement
<b>Garanties</b>	<b>Montants</b>
<b>RETOUR IMPOSSIBLE (Fermeture aéroport)</b> Frais hôteliers	100 € par nuitée et par personne avec un maxi de 6 nuitées et un maxi de 1 200 € par événement Versement à compter de la 2 <sup>ème</sup> nuit
<b>Prise d'effet</b>	<b>Expiration des garanties</b>
Annulation : le jour de la souscription au présent contrat	Annulation : le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)
Autres garanties : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Autres garanties : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

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

→ **Annulation Toutes causes**

<b>Prise d'effet</b>	<b>Expiration de la garantie</b>
Annulation : le jour de la souscription au présent contrat	Annulation : le jour du départ (départ du vol)

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

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

**Les taxes remboursables à l'agence de voyage ou à l'Adhérent par le transporteur ou tout organisme collecteur ne sont pas remboursables par l'Assureur.**

#### DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons dans les motifs et circonstances énumérés ci-après :

#### I. Annulation Motif médical

##### Maladie grave, accident corporel grave ou décès

**(y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident corporel survenu antérieurement à la souscription du contrat) :**

- De vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ;
- De vos ascendants ou descendants, au 2<sup>e</sup> degré, et/ou ceux de votre conjoint de droit ou de fait;
- De vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ;
- En cas de décès de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces ;
- De votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat ;
- Du tuteur légal ;
- D'une personne vivant habituellement sous votre toit ;
- De la personne chargée pendant votre voyage :
  - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat ;
  - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné à la souscription du contrat.

**Nous n'intervenons que si la maladie ou l'accident corporel interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre.**

##### Complications dues à l'état de grossesse

- Qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, la personne ne soit pas enceinte de plus de 6 mois,

Ou

- Si la nature même du voyage est incompatible avec votre état de grossesse sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au voyage.

##### Contre-indication et suite de vaccination

#### II. Annulation autres motifs

##### Licenciement économique

- De vous-même,
- De votre conjoint de droit ou de fait,

Sous réserve que cette décision ne soit pas connue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du présent contrat.

##### Convocation devant un tribunal, uniquement dans les cas suivants :

- Juré ou témoin d'Assises,
- Désignation en qualité d'expert,

Sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.

##### Convocation en vue d'adoption d'un enfant

Sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.

##### Convocation à un examen de rattrapage

Suite à un échec inconnu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat (études supérieures uniquement), sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le voyage.

##### Destruction des locaux professionnels ou privés

Par suite d'incendie, d'explosion, de dégât d'eau, sous réserve que les dits locaux soient détruits à plus de 50 %.

##### Vol dans les locaux professionnels ou privés

À condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence et que le vol se produise dans les 48 heures précédant le départ.

#### **Dommages grave à votre véhicule**

Dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou au rendez-vous fixé par l'organisateur.

#### **Octroi d'un emploi ou d'un stage par Pôle Emploi**

À condition que la personne soit inscrite comme demandeur d'emploi à Pôle Emploi et que l'emploi ou le stage débute avant ou pendant le voyage.

La modification du type de contrat de travail n'est pas garantie (ex. : transformation d'un CDD en CDI).

#### **Suppression ou modification des dates de congés payés du fait de l'employeur**

Accordées par écrit avant l'inscription au voyage, **à l'exclusion des chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.**

#### **Mutation professionnelle**

Imposée par votre hiérarchie et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part, **à l'exclusion des chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.**

#### **Refus de visa par les autorités du pays**

Sous réserve qu'aucune demande n'ait été refusée antérieurement par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé.

#### **Vol des papiers d'identité**

Vol des papiers d'identité de l'Adhérent dans les 48 heures précédant son départ l'empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières, à condition d'en avoir fait la déclaration auprès des autorités de police.

#### **Vol des papiers d'identité ou des titres de transport**

Vol des papiers d'identité ou des titres de transport de l'Adhérent dans les 48 heures précédant son départ l'empêchant de satisfaire aux formalités de voyage, à condition d'en avoir fait la déclaration auprès des autorités de police.

#### **Attentat, acte de terrorisme ou catastrophe naturelle**

Par dérogation aux exclusions générales, nous garantissons les frais d'annulation dus aux causes ci-dessous :

En cas d'émeute, d'attentat, d'acte de terrorisme, de catastrophe naturelle, de pollution ou d'épidémie sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :

- L'événement survenu dans les 15 jours précédant le départ a entraîné des dommages matériels ou corporels dans la ou les villes de destination du séjour assuré ou dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature,

ET

- L'organisme ou l'intermédiaire organisateur du voyage est dans l'impossibilité de proposer une autre destination ou un voyage de substitution du même montant avec des prestations et formule de voyage identiques,

ET

- Le ministère des affaires étrangères déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination,

ET

- Aucune émeute, attentat ou acte de terrorisme, catastrophe naturelle, pollution ou épidémie n'est survenu dans les trente jours précédents la réservation du séjour assuré.

#### **Annulation d'une des personnes vous accompagnant**

(Maximum 9 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes garanties.

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

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

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

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

**Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :**

- **De maladies nerveuses ou mentales entraînant une hospitalisation inférieure à 4 jours consécutifs ;**
- **D'une absence de vaccination ;**

- De la non présentation pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour / voyage ;
- D'atteintes corporelles / maladies 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 du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance ;
- De défaillances du transporteur ou de l'organisateur de voyage quelle qu'en soit la clause ;
- Du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le ministère des Affaires étrangères français ;
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 ;
- De tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- Des complications de grossesse au-delà du 6<sup>e</sup> mois.

**De plus nous n'intervenons jamais si la personne qui provoque l'annulation est hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat.**

#### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

La cotisation d'assurance n'est jamais remboursable.

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

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

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

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

2/-D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyages ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous a été remis.

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

Votre déclaration doit être accompagnée :

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

**Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe pré-imprimée au nom du médecin-conseil que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre.**

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

**Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires devant se faire au moyen d'une enveloppe pré-imprimée au nom du médecin-conseil, tous renseignements ou documents qui pourront vous être demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

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

- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages ou l'organisateur,
- En cas d'accident corporel, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.

→ **Ratage d'avion**

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Ratage d'avion : le jour de la souscription au présent contrat	Ratage d'avion : le jour du départ – à l'aéroport au départ du vol

Si vous manquez votre avion au départ de votre voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence des montants ci-après.

Pour un forfait (prestations de transport et prestations terrestres), le montant de l'indemnité est limité à 50 % du montant du forfait.

→ **Bagages**

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Bagages : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Bagages : le jour du retour de voyage

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

Nous garantissons, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés au 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.

Nous garantissons également la réfection des papiers d'identité suite à vol caractérisé, dans les limites prévues au tableau des montants de garantie.

**Retard de livraison de vos bagages**

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

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

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

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

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

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

- Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. **Seul le vol par effraction est couvert.**
- Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

***Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :***

- ***Le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local***

*mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;*

- *Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et ses 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 une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ;*
- *Les collections, échantillons de représentants de commerce ;*
- *Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit ;*
- *Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire ;*
- *Le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routière, 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 : toutes prothèses, appareillages de toute nature, vélos, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les mobiles téléphoniques, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.*

#### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

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

#### COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

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

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

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

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

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

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ **Assistance Rapatriement**

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Assistance Rapatriement : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Assistance Rapatriement : le jour du retour de voyage

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en œuvre, conformément aux Dispositions Générales et Particulières de votre contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique (PCV accepté de l'étranger) ou envoi d'un e-mail, d'une télécopie, ou d'un télégramme.

Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement à notre médecin, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille du bénéficiaire. Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

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

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

**Rapatriement ou transport sanitaire**

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

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

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

**Accompagnement lors du rapatriement ou transport sanitaire**

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

**Présence en cas d'hospitalisation**

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

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

**Prolongation de séjour à l'hôtel**

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

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

### Frais hôteliers

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

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

### Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger (y compris frais de caisson hyperbare)

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

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

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

### Transport du corps en cas de décès

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

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

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

Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement.

### Retour prématuré

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Nous intervenons en cas de :

- Maladie grave, accident corporel grave entraînant une hospitalisation ou le décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit ;
- Dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

### Païement des frais de recherche ou de secours

Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche à la suite d'un événement affectant votre santé et nécessitant des soins dans un hôpital.

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

- Frais de recherche : Frais des opérations effectuées par les sauveteurs et organismes de secours, autres que les personnes avec lesquelles l'assuré voyage, se déplaçant spécialement dans l'objet de rechercher l'assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.
- Frais de secours/sauvetage : Frais de transport après accident (une fois que l'assuré est localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

### Retour des enfants mineurs

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants mineurs vous accompagnant, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtes pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.

### Envoi de médicaments à l'étranger

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

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

#### Avance des frais médicaux

Si vous êtes hors de votre pays de résidence, dans l'impossibilité de régler vos frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident corporel survenu pendant la période de garantie, nous intervenons à votre simple demande pour en faire l'avance dans les limites de nos engagements. Une lettre d'engagement vous sera réclamée sur votre lieu de séjour. Cette garantie cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ou le jour de votre rapatriement dans votre pays d'origine. Vous vous engagez à nous restituer les sommes avancées dans les meilleurs délais et dans un maximum de 30 jours, et dès que vous-même ou votre famille percevez le remboursement de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance.

#### Avance de fonds à l'étranger

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

#### Transmission de messages

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

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

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

##### a) Paiement d'honoraires

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

##### b) Avance de la caution pénale

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

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

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

#### → Assistance complémentaire aux personnes

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident corporel 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 15 jours suivant votre retour au domicile.

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

**Les prestations que nous proposons sont les suivantes :**

##### 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 montants de garanties et des franchises. 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 :

- Avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie ;
- Nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous rembourserez au moment même ou ceux-ci vous sont apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

##### Livraison de repas et des courses ménagères

Lorsque 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 pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties et de franchises, à concurrence d'une livraison par semaine ;
- Nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de 4 livraisons par sinistre.

#### Aide-ménagère

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite de durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises, répartie sur 4 semaines.

#### 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 heures et 19 heures dans la limite des disponibilités locales à concurrence de la durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises. 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 résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

#### Soutien pédagogique des enfants de moins de 10 ans

Si, à la suite d'un accident corporel ou d'une maladie, votre enfant de moins de 10 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

Notre garantie s'applique dès le premier mois d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours pour les enfants du primaire et du secondaire (1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cycle).

#### Garde des animaux domestiques

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de garder vos animaux domestiques, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de garde de vos animaux domestiques pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties.

#### Assistance Résidence Principale

Lorsque, pendant votre voyage à l'étranger, votre domicile est inondé, subit 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 les limites prévues au tableau des montants de garanties, si à la suite des dommages votre habitation est inhabitable.

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

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

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

*Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », nous ne garantissons pas :*

- *Le rapatriement en cas d'affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'Adhérent et les personnes voyageant avec l'Adhérent et assurées au titre du présent contrat ainsi que les membres de la famille de l'Adhérent, de poursuivre son déplacement/son voyage ou son séjour ;*
- *Les maladies ou blessures, diagnostiquées antérieurement au départ, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la conclusion du contrat d'assurance ;*
- *Les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées avant le départ et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés, les affections survenant au cours d'un voyage entreprise dans un but thérapeutique ;*
- *Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou traitement ;*
- *Les incidents liés à un état de santé alors qu'un avis médical a explicitement prescrit d'éviter tout déplacement ;*
- *Les états pathologiques faisant suite à une interruption volontaire de grossesse ou une procréation médicalement assistée, et les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32<sup>e</sup> semaine de grossesse ;*
- *Les états résultant de l'absorption d'alcool, de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;*
- *Les conséquences des tentatives de suicide ;*
- *Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :*
- *Les frais consécutifs à un accident corporel ou une maladie constatée médicalement avant la prise d'effet de la garantie, à moins d'une complication avérée et imprévisible,*
- *Les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication avérée et imprévisible,*

- *Les coûts d'appareillage médical,*
- *Les coûts de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle,*
- *Les frais de chirurgie esthétique et les frais de traitements de confort,*
- *Les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident corporel ou une maladie survenu en France ou à l'étranger,*
- *Les frais engagés par le bénéficiaire dans son pays de résidence,*
- *Les vaccins et frais de vaccination,*
- *Les interventions et les conséquences d'une intervention de chirurgie esthétique,*
- *Les frais de cures thermales ou de confort,*
- *Les frais de rééducation,*
- *Les frais de kinésithérapie,*
- *Les frais engagés sans notre accord préalable,*
- *Les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales.*

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

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

- **Par téléphone**  
De France : 01 45 16 77 18  
De l'étranger : +33 (0)1 45 16 77 18  
Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- **Par fax**  
De France : 01 45 16 63 92 ou 01 45 16 63 94  
De l'étranger : +33 (0)1 45 16 63 92 ou +33 (0)1 45 16 63 94  
Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- **Par e-mail :** [assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr) ou [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

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

Pour toute demande de remboursement vous devez nous adresser la déclaration de sinistre dûment remplie accompagnée des justificatifs relatifs à votre demande de remboursement.  
Lorsque nous avons organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez nous restituer les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant notre propriété.

**→ Responsabilité civile**

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Responsabilité civile : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Responsabilité civile : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

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

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

- Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », notre garantie ne s'applique pas :*
- *Aux dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement ;*
  - *Aux dommages résultant de l'usage de véhicules terrestres à moteur, de bateaux à voile et à moteur, et d'appareils de navigation aérienne, d'armes ;*
  - *Aux dommages résultant de toute activité professionnelle ;*
  - *Aux conséquences de tous sinistres matériels et/ou corporels vous atteignant personnellement ainsi que les membres de votre famille ou de toute autre personne ayant la qualité d'Adhérent au titre du présent contrat ;*
  - *Aux dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence directe de dommages accidentels, matériels et/ou corporels garantis ;*
  - *Aux dommages résultant de la pratique de sports aériens ou de la chasse ;*

- Aux dommages causés par des immeubles ou partie d'immeubles dont l'Adhérent est propriétaire, locataire ou occupant ;
- Aux dommages consécutifs aux incendies, dégâts des eaux et explosions.

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

Transaction – reconnaissance de responsabilité

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

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

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

**Procédure**

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

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

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

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

**Recours**

En ce qui concerne les voies de recours :

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

**Frais de procès**

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

→ **Frais d'interruption de séjour**

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

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

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

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 décède, 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 (soit après application d'une franchise d'un jour).

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégât 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 (soit après application d'une franchise d'un jour).

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

*Outre les exclusions prévues aux Dispositions 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 3 jours ;*
- *Des épidémies.*

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

Vous devez :

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

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

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

→ Retard de transport

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Retard de transport : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Retard de transport : le jour du retour de voyage

**QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?**

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

**DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?**

En cas de retard supérieur à 4 heures et sur présentation des justificatifs, nous vous indemnisons sur la base de la nuit d'hôtel, du petit-déjeuner, des repas, des rafraîchissements et des transferts de proximité dans la limite de indiquée au tableau des montants de garantie.

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

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

La garantie **RETARD D'AVION/RETARD DE TRAIN** est acquise aux conditions suivantes :

- La garantie doit être souscrite le jour de la réservation du séjour ou de l'achat de votre billet d'avion/train ou au plus tard 24 heures avant le jour de départ du vol/trajet garanti ;
- Vous devez avoir réglé la cotisation correspondante ;
- Votre domicile doit se trouver en France métropolitaine, y compris la Corse, Monaco et Andorre, la Suisse ou l'un des pays membres de l'Union Européenne, y compris les DROM POM COM (nouvelles appellations des DOM-TOM depuis la réforme constitutionnelle du 17 mars 2003) ;
- Vous devez avoir effectué le vol/trajet garanti.

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

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

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

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

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

**IMPORTANT :**

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

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

**QUELLES SONT LES EXCLUSIONS APPLICABLES À CETTE GARANTIE ?**

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

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

→ Retour impossible

Prise d'effet	Expiration de la garantie
Retour impossible : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Retour impossible : le jour du retour effectif de voyage

**QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

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

**Pendant votre voyage :**

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

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

L'ensemble des garanties du contrat, hors Annulation Tout sauf, sont prolongées jusqu'à la date de retour effectif.

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

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

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

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

Nous adresser tous les documents originaux nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien-fondé et le montant de la réclamation,

En cas de prolongation de séjour : les factures originales des frais hôteliers

→ Dispositions Générales

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

**La mention « toutes causes » concerne exclusivement la garantie Annulation.**

**Annexe à l'article A. 112-1****Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances**

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

**Informations complémentaires :**

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges :

« Je soussigné M.....demeurant .....renonce à mon contrat N°.....souscrit auprès d'Allianz IARD conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »

**Conséquences de la renonciation:**

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

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

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

**Dispositions communes à l'ensemble des garanties****DEFINITIONS****Accident corporel**

Toute action soudaine et extérieure à la victime provoquant une atteinte ou une lésion corporelle.

**Aléa**

Événement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

**Adhérents**

Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme « vous ». Pour l'application des dispositions légales relatives à la prescription, il convient de faire référence à « l'Adhérent » quand les articles du Code des assurances mentionnent « l'Assuré ».

**Assureur/Assisteur**

Allianz IARD ci-après désigné par le terme « nous », dont le siège se situe à :

**Allianz IARD**

1, cours Michelet – CS30051 – 92076 Paris la Défense Cedex

**Attentat/Actes de terrorisme**

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

**Catastrophes naturelles**

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

**Code des assurances**

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

**Déchéance**

Perte du droit à la Garantie pour le Sinistre en cause.

**Domicile**

Lieu de résidence principal de la personne à qui est attaché ce terme. Le domicile est le lieu de résidence fiscale. Votre domicile doit se trouver en Europe.

**DROM POM COM**

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

**Entreprise de transport**

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

**Epidémie**

Propagation rapide d'une Maladie infectieuse et contagieuse touchant un grand nombre de personnes en un lieu et un moment donnés, atteignant au minimum le niveau 5 selon les critères de l'OMS.

**Europe**

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

**Frais médicaux**

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une maladie.

**France**

On entend par France le territoire européen de la France (comprenant les îles situées dans l'Océan Atlantique, la Manche et la Mer Méditerranée) ainsi que des DROM POM COM (nouvelles appellations des DOM TOM depuis la réforme constitutionnelle du 17 mars 2003).

**Franchise**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

**Gestionnaire sinistres assurances****Gritchen Affinity**

27 rue Charles Durand – CS 70139  
18021 Bourges

**Gestionnaire sinistres assistance****Mutuaide**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX – FRANCE

**Grève**

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

**Guerre civile**

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

**Guerre étrangère**

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

**Hospitalisation**

Tout séjour, imprévu et non programmé, dans un établissement de santé.

**Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé.

**Maladie grave**

Constatée par autorité médicale compétente, interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

**Membre de la famille**

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

**Pollution**

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

**Sinistre**

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

**Souscripteur**

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

**Subrogation**

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

**Tarif Famille (3 personnes minimum)**

Parents, grands-parents, enfants, minimum 3 personnes, maximum 9 personnes.

La tribu d'amis de 3 à 9 personnes est assimilée à la famille

**Tiers**

Toute personne autre que l'Adhérent responsable du dommage.

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

**Bagage**

Les sacs de voyage, les valises et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires portés par l'Adhérent et les personnes voyageant avec l'Adhérent et assurées au titre du présent contrat.

**Objets personnels**

Appareil photos, caméscope, PDA, console de jeux portable, lecteur multimédia, ordinateur portable. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

**Objets précieux**

Bijoux, montres, fourrures.

**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.

**Vol garanti**

C'est le vol pour lequel vous avez souscrit la garantie « RETARD D'AVION ».

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

**Validité de la garantie « RETARD D'AVION »**

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

#### Retard d'avion

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

#### Heure d'arrivée initialement prévue

- Pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
- Pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyages,
- Pour les vols réguliers : l'heure fixée par la compagnie aérienne.

#### QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

#### QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage.

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

Les garanties « ANNULATION ET RATAGE D'AVION » prennent effet à la date de souscription au présent contrat et expirent le jour du départ en voyage (à l'aller).

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

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

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

- *Des épidémies, des catastrophes naturelles et de la pollution ;*
- *Des conséquences et/ou événements résultant : de la guerre civile ou guerre étrangère, d'émeutes, de mouvements populaires, conformément à l'article L121-8 du Code des assurances ;*
- *Des conséquences et/ou événements résultant : d'une grève ;*
- *Des conséquences et/ou événements résultant : d'un attentat et d'un acte de terrorisme ;*
- *Des conséquences de la participation volontaire de l'Adhérent et des personnes voyageant avec l'Adhérent et assurées au titre du présent contrat, à un crime, un délit, une émeute ou une grève sauf cas de légitime défense ;*
- *De l'inobservation intentionnelle de la réglementation du pays visité ;*
- *De la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;*
- *D'usage abusif de médicament ou usage de stupéfiants non prescrits médicalement, constatés par une autorité médicale compétente ;*
- *De dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'Adhérent et les personnes voyageant avec l'Adhérent et assurées au titre du présent contrat ainsi que les membres de la famille de l'Adhérent, caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur égal ou supérieur à celui fixé par la réglementation du pays visité et régissant la circulation automobile ;*
- *Des accidents/dommages et leurs conséquences causés ou provoqués intentionnellement par l'Adhérent et les personnes voyageant avec l'Adhérent et assurées au titre du présent contrat ainsi que les membres de la famille de l'Adhérent ;*
- *De la pratique du sport à titre professionnel ;*
- *De la participation à des épreuves d'endurance ou de vitesse, à bord de tout engin à moteur de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;*
- *De la participation en tant que concurrent à toute compétition ou manifestation organisée par une fédération ou association sportive ;*
- *Du non-respect des règles de sécurité portées à la connaissance de l'Adhérent et des personnes voyageant avec l'Adhérent et assurées au titre du présent contrat ainsi que les membres de la famille de l'Adhérent liées à la pratique d'activités sportives ;*
- *Des conséquences d'un suicide ou d'une tentative de suicide de l'Adhérent et des personnes voyageant avec l'Adhérent et assurées au titre du présent contrat ainsi que les membres de la famille de l'Adhérent ;*
- *De l'absence d'aléa ;*
- *Des biens et/ou des activités assurées lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable ;*
- *Des biens et/ou des activités assurées lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable. Il est entendu que cette*

**disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanctions restrictives, embargo total ou partiel ou prohibition.**

#### COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

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

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

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le président du tribunal de grande instance, statuant en référé. Chacun des cocontractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

#### DANS QUEL DÉLAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?

Le règlement intervient dans un délai de 15 jours à partir de l'accord qui intervient entre nous ou de la notification de la décision judiciaire exécutoire.

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

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

#### PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude pour un même risque, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances. Dans ce cas, l'Adhérent doit prévenir tous les assureurs. Dans ces limites, l'Adhérent peut s'adresser à l'Assureur de son choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages-intérêts) sont applicables.

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

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel (Gritchen Affinity – 27 rue Charles Durand – CS 70139 18021 Bourges).

Si sa réponse ne vous satisfait pas, il vous suffit d'adresser un courriel à [clients@allianz.fr](mailto:clients@allianz.fr) ou un courrier à Allianz Relation Clients - Case Courrier S1803 -1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense cedex.

Vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse qui vous a été apportée après épuisement des voies de traitement internes indiquées ci-dessus ? Vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou LMA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Cette action n'aura aucun préjudice sur vos éventuelles autres voies d'actions légales.

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

##### L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

61, rue Taitbout  
75436 PARIS CEDEX 09

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

Nous vous informons que les informations recueillies font l'objet de traitements destinés à la gestion de la présente demande et à la relation commerciale. Certains de ces traitements sont susceptibles d'être effectués par des prestataires dans ou hors d'Europe. Sauf opposition de votre part, vos données pourront aussi être utilisées par votre courtier dont les coordonnées figurent sur le présent document dans un but de prospection pour les produits d'assurances qu'il distribue. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données vous concernant en adressant une demande écrite à votre courtier.

Dans le cadre de notre politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les Autorités compétentes conformément à la réglementation en vigueur.

#### DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

#### **SUBROGATION**

Conformément aux dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Adhérent contre les tiers responsables du sinistre.

Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, du fait de l'Adhérent, s'opérer en faveur de l'Assureur, ce dernier sera alors déchargé de ses obligations à l'égard de l'Adhérent dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

#### **PRESCRIPTION DES ACTIONS DÉRIVANT DU CONTRAT D'ASSURANCE**

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après:

##### **Article L. 114-1 du Code des assurances :**

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;

2° 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, le délai de la 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. La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du Souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard 30 ans à compter du décès de l'Assuré.

##### **Article L. 114-2 du Code des assurances :**

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de 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 prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

##### **Article L. 114-3 du Code des assurances :**

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

##### **Information complémentaire :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel « [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) ».

##### **Article 2240 du Code civil :**

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

##### **Article 2241 du Code civil :**

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

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.

##### **Article 2242 du Code civil :**

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

##### **Article 2243 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 2244 du Code civil :**

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

**Article 2245 du Code civil :**

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 2246 du Code civil :**

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

**TRIBUNAUX COMPETENTS – LOI APPLICABLE**

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances. Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français. Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre vous et nous.

**SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION**

Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte des circonstances du risque entraîne l'application des sanctions prévues par le Code des assurances :

- La nullité de votre contrat en cas de fausse déclaration intentionnelle (article L113-8 du Code des assurances) ;
- Si la fausse déclaration intentionnelle, constatée avant tout sinistre, n'est pas établie, augmentation de la cotisation ou résiliation du contrat (article L 113-9 du Code des assurances) ;
- Si la fausse déclaration intentionnelle constatée après sinistre n'est pas établie, la réduction de vos indemnités dans le rapport entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité (article L 113-9 du Code des assurances).

**LANGUE UTILISÉE**

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

**LUTTE ANTI BLANCHIMENT**

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

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

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

**COMMENT DECLARER UN SINISTRE ?**

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

- Aviser par écrit Gritchen Affinity de tout sinistre de nature à entraîner une prise en charge dans les cinq jours ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol).

Ces délais courent à compter de la connaissance par l'assuré du sinistre de nature à entraîner la mise en place de la garantie.

Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à la Compagnie.

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

**Déclarer votre sinistre assurance dans les 5 jours ouvrés**

**Pour une gestion moderne et rapide  
de vos sinistres assurances**

Connectez-vous sur le site :

[www.declare.fr](http://www.declare.fr)

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

**Pour une gestion traditionnelle  
de vos sinistres assurances**

Envoyez-nous un email :

[sinistres@declare.fr](mailto:sinistres@declare.fr)

*Par courrier :*

**Gritchen Affinity**

Service Sinistre

27 Rue Charles Durand – CS70139

18021 Bourges Cedex

**Besoin d'assistance**

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

- Par téléphone

**De France : 01 45 16 77 18**

**De l'étranger : +33 (0)1 45 16 77 18**

*(Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international)*

- Par e-mail : [assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)