

CONDITIONS GÉNÉRALES  
ET SPÉCIALES

---

# ASSURANCE LOCATIONS DE VACANCES

## SOMMAIRE

TABLEAUX DES MONTANTS DE GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES) .....	2
PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES .....	6
GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE.....	6
DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE .....	15
ANNULATION DE VOYAGE .....	15
BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS .....	5
INTERRUPTION DE SEJOUR.....	2
RESPONSABILITE CIVILE LOCATIVE .....	3
DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE .....	9
ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT .....	9
ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE .....	4
RETOUR ANTICIPE .....	3
ASSISTANCE EN CAS DE DECES .....	4
ASSISTANCE VOYAGE .....	4

## CONTRAT N° .....

---

- Formule MULTIRISQUE NEIGE
- Formule MULTIRISQUE SOLEIL
- Formule ANNULATION

LA GESTION ADMINISTRATIVE DE CE CONTRAT EST DELEGUEE A ASSUREVER, INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES IMMATRICULE A L'ORIAS SOUS LE NUMERO : 07 028 567 (WWW.ORIAS.FR).

**MENTIONS LEGALES ASSUREVER** : [https://public.assurever.com/Mentions\\_legales.jpg](https://public.assurever.com/Mentions_legales.jpg).

ASSUREVER EST SOUMIS A L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION (ACPR), SITUÉE 4 PLACE DE BUDAPEST - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, FRANCE.

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT, A L'EXCEPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE, SONT REGIES PAR LE CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS.

VOTRE CONTRAT SE COMPOSE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, COMPLETEES PAR VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION. PARMIS LES GARANTIES DEFINIES CI-APRES, CELLES QUE VOUS AVEZ CHOISIES FIGURENT DANS VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION, SELON LA FORMULE QUE VOUS AVEZ SOUSCRITE ET POUR LAQUELLE VOUS AVEZ ACQUITTE LA COTISATION CORRESPONDANTE.

**LISEZ ATTENTIVEMENT VOS CONDITIONS GENERALES. ELLES VOUS PRECISENT NOS DROITS ET OBLIGATIONS RESPECTIFS ET REpondent AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ.**

## IMPORTANT

En cas de Sinistre susceptible de donner lieu à une annulation, vous devez annuler votre réservation auprès de l'organisateur du voyage dès que vous en avez connaissance.

Pour bénéficier de la garantie "Annulation de Voyage" ou de toutes autres prestations en Assurance du présent contrat, vous devez nous envoyer votre déclaration de sinistre dans les cinq jours ouvrés suite à la survenance de l'événement à :

### ASSUREVER

Service Gestion Clients

TSA 52216

18039 BOURGES CEDEX

Tél. : +33 1 73 03 41 01

Mail : [gestion@assurever.com](mailto:gestion@assurever.com)

Pour bénéficier des garanties d'assistance du présent contrat, il est IMPERATIF de contacter les services publics de secours dans un premier temps et de contacter ensuite MUTUAIDE Assistance préalablement à toute intervention, ou initiative personnelle afin d'obtenir un numéro de dossier qui, seul, justifiera une prise en charge.

Votre contrat : **9046**

**MUTUAIDE Assistance 24h/24 et 7j/7**

Téléphone depuis la France : ..... **01 55 98 88 17**

Téléphone depuis l'Étranger : .... **+33 1 55 98 88 17**

## TABLEAUX DES MONTANTS DE GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)

### MULTIRISQUE NEIGE

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
<b>Annulation de voyage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8 000 € / personne et 40 000 € / location</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Maladie grave, accident corporel grave ou décès ↳ Franchise</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 20 € / personne</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Annulation en toutes causes justifiées</li><li>• Annulation en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle survenant à destination</li><li>• Annulation en cas de grève du personnel de la compagnie aérienne ↳ Franchise</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € / personne</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie</li><li>• Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19</li><li>• Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou à la gare maritime de départ suite à prise de température ↳ Franchise</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 20 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 20 € / personne</li></ul>

<b>Bagages et effets personnels</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport</li> <li>• Objets précieux ↳ <i>Franchise uniquement en cas de dommage aux valises</i></li> <li>• Frais de reconstitution des documents d'identité</li> <li>• Remboursement des frais de location en cas de bris accidentel des skis dont l'Assuré est propriétaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 760 € / personne et 4 600 € / location</li> <li>• 50 % du capital garanti</li> <li>• 50 € / valise</li> <li>• 150 € / personne</li> <li>• 380 € / personne</li> </ul>
<b>Interruption de séjour</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite à un retour anticipé ou à un rapatriement médical</li> <li>• Remboursement du forfait de remontée mécanique et des cours de ski</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prorata temporis</li> <li>• 380 € / personne</li> </ul>
<b>Responsabilité civile locative</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages corporels, matériels et immatériels ↳ <i>Franchise</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 000 € maximum / location</li> <li>• 300 € / sinistre (sauf biens mobiliers)</li> </ul>
<b>Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport / Rapatriement</li> <li>• Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant</li> <li>• Présence hospitalisation</li> <li>• Prolongation de séjour</li> <li>• Frais médicaux à l'étranger <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remboursement complémentaire des frais médicaux</li> <li>• Urgences dentaires</li> </ul> ↳ <i>Franchise frais médicaux et urgences dentaires</i> </li> <li>• Avance sur frais d'hospitalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais réels</li> <li>• Billet retour + taxi</li> <li>• Billet aller-retour et 80 € / jour (maximum 10 jours)</li> <li>• 80 € / jour (maximum 10 jours)</li> <li>• 6 000 €</li> <li>• 160 €</li> <li>• 30 € / personne</li> <li>• 150 000 €</li> </ul>
<b>Assistance protection sanitaire</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléconsultation avant départ</li> <li>• Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)</li> <li>• Retour impossible</li> <li>• Frais hôteliers suite à retour impossible</li> <li>• Frais hôteliers suite à mise en quarantaine</li> <li>• Frais médicaux hors du pays de résidence suite à maladie en cas d'épidémie ou de pandémie ↳ <i>Franchise</i></li> <li>• Prise en charge d'un forfait téléphonique local</li> <li>• Soutien psychologique suite mise en quarantaine</li> <li>• Valise de secours</li> <li>• Aide-ménagère</li> <li>• Livraison de courses ménagères</li> <li>• Soutien psychologique suite à rapatriement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 appel</li> <li>• Frais réels</li> <li>• 1 000 € maximum par personne et 50 000 € maximum par groupe</li> <li>• Frais d'hôtel 150 € / nuit (maxi. 14 nuits)</li> <li>• Frais d'hôtel 150 € / nuit (maxi. 14 nuits)</li> <li>• 6 000 € / personne</li> <li>• 30 € / personne</li> <li>• Jusqu'à 80 €</li> <li>• 6 entretiens par événement</li> <li>• 100 € maximum par personne et 350 € maximum par famille</li> <li>• 15 heures réparties sur 4 semaines</li> <li>• 15 jours maximum et 1 livraison par semaine</li> <li>• 6 entretiens par événement</li> </ul>
<b>Retour anticipé</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, de la garde d'enfant ou du remplaçant professionnel</li> <li>• En cas de décès d'un membre de la famille, de la garde d'enfant ou du remplaçant professionnel</li> <li>• En cas de sinistre au domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Billet retour + taxi</li> <li>• Billet retour + taxi</li> <li>• Billet retour + taxi</li> </ul>

### Assistance en cas de décès

- Transport
- Frais liés au transport y compris frais de cercueil
- Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant
- Frais réels
- 1 200 €
- Billet retour + taxi

### Assistance voyage

- Avance de la caution pénale
- Prise en charge des honoraires d'avocat
- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne
- Envoi de médicaments
- 8 000 €
- 1 500 €
- 4 500 €
- Frais d'envoi

## MULTIRISQUE SOLEIL

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
<b>Annulation de voyage</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maladie grave, accident corporel grave ou décès ↳ <i>Franchise</i></li><li>• Annulation en toutes causes justifiées</li><li>• Annulation en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle survenant à destination</li><li>• Annulation en cas de grève du personnel de la compagnie aérienne ↳ <i>Franchise</i></li><li>• Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie</li><li>• Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19</li><li>• Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou à la gare maritime de départ suite à prise de température ↳ <i>Franchise</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8 000 € / personne et 40 000 € / location</li><li>• 5 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 20 € / personne</li><li>• 10 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € / personne</li><li>• 20 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 20 € / personne</li></ul>
<b>Bagages et effets personnels</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport</li><li>• Objets précieux ↳ <i>Franchise uniquement en cas de dommage aux valises</i></li><li>• Frais de reconstitution des documents d'identité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 760 € / personne et 4 600 € / location</li><li>• 50 % du capital garanti</li><li>• 50 € / valise</li><li>• 150 € / personne</li></ul>
<b>Interruption de séjour</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Suite à un retour anticipé ou à un rapatriement médical</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prorata temporis</li></ul>
<b>Responsabilité civile locative</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dommages corporels, matériels et immatériels ↳ <i>Franchise</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 000 € maximum / location</li><li>• 300 € / sinistre (sauf biens mobiliers)</li></ul>

### Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure

- Transport / Rapatriement
- Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant
- Présence hospitalisation
- Prolongation de séjour
- Frais médicaux à l'étranger
  - Remboursement complémentaire des frais médicaux
  - Urgences dentaires
- ↳ *Franchise frais médicaux et urgences dentaires*
- Avance sur frais d'hospitalisation
- Frais réels
- Billet retour + taxi
- Billet aller-retour et 80 € / jour (maximum 10 jours)
- 80 € / jour (maximum 10 jours)
- 6 000 €
- 160 €
- 30 € / personne
- 150 000 €

### Assistance protection sanitaire

- Téléconsultation avant départ
- Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)
- Retour impossible
- Frais hôteliers suite à retour impossible
- Frais hôteliers suite à mise en quarantaine
- Frais médicaux hors du pays de résidence suite à maladie en cas d'épidémie ou de pandémie
- ↳ *Franchise*
- Prise en charge d'un forfait téléphonique local
- Soutien psychologique suite mise en quarantaine
- Valise de secours
- Aide-ménagère
- Livraison de courses ménagères
- Soutien psychologique suite à rapatriement
- 1 appel
- Frais réels
- 1 000 € maximum par personne et 50 000 € maximum par groupe
- Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)
- Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)
- 6 000 € / personne
- 30 € / personne
- Jusqu'à 80 €
- 6 entretiens par événement
- 100 € maximum par personne et 350 € maximum par famille
- 15 heures réparties sur 4 semaines
- 15 jours maximum et 1 livraison par semaine
- 6 entretiens par événement

### Retour anticipé

- En cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, de la garde d'enfant ou du remplaçant professionnel
- En cas de décès d'un membre de la famille, de la garde d'enfant ou du remplaçant professionnel
- En cas de sinistre au domicile
- Billet retour + taxi
- Billet retour + taxi
- Billet retour + taxi

### Assistance en cas de décès

- Transport
- Frais liés au transport y compris frais de cercueil
- Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant
- Frais réels
- 1 200 €
- Billet retour + taxi

### Assistance voyage

- Avance de la caution pénale
- Prise en charge des honoraires d'avocat
- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne
- Envoi de médicaments
- 8 000 €
- 1 500 €
- 1 500 €
- Frais d'envoi

## ANNULATION

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
<b>Annulation de voyage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8 000 € / personne et 40 000 € / location</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Maladie grave, accident corporel grave ou décès ↳ <i>Franchise</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5 % de l'indemnité avec un minimum de 20 € / personne</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Annulation en toutes causes justifiées</li><li>• Annulation en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle survenant à destination</li><li>• Annulation en cas de grève du personnel de la compagnie aérienne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Franchise de 10 % de l'indemnité avec un minimum de 50 € / personne</i></li></ul>

## PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION DE VOYAGE	Le jour de la souscription du présent contrat d'assurance	Le jour du départ en voyage
AUTRES GARANTIES	Le jour du départ en voyage	Le dernier jour du voyage

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 92 jours consécutifs, à l'exception de la garantie "Annulation de voyage" qui prend effet le jour de la souscription du présent contrat d'assurance et expire dès que la première prestation assurée a débuté.

**Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée aux Dispositions Particulières sont acquises.**

## GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE

**Le présent contrat d'assurance et d'assistance a pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies ci-après, l'Assuré à l'occasion et au cours de son voyage.**

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

## DEFINITIONS

### Accident corporel grave

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

### Annulation

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie qui sont énumérés au titre "Annulation de voyage".

## **Assuré**

Personne physique désignée, ci-après, par le terme "vous", nommément déclarée aux conditions particulières et ayant réglé sa prime d'assurance.

**Ces personnes ne doivent pas avoir atteint, le jour de la souscription du contrat, l'âge limite mentionné sur les Dispositions particulières.**

## **Assureur**

- Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité civile locative, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.
- Pour la garantie Responsabilité civile locative, l'Assureur est GROUPEAMA RHONE ALPES AUVERGNE - Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne - 50 rue de Saint-Cyr 69251 LYON Cedex 09 – 779 838 366 RCS Lyon – Emetteur des certificats mutualistes. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudential et de Résolution - 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex.

## **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 séjournerez, 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.

## **Bagages**

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

## **Billet de train**

Les titres de transport ferroviaire.

## **Catastrophe naturelle**

Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation, un typhon, un ouragan, un cyclone ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

## **COM**

Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.

## **Conjoint**

Par Conjoint, il faut entendre :

- la personne liée à l'Assuré par les liens du mariage et non séparé judiciairement ;
- la personne qui vit maritalement avec l'Assuré et sous le même toit, dans la même communauté d'intérêts qu'un couple marié ;
- le Cosignataire d'un Pacte Civil de Solidarité avec l'Assuré.

## **Dispositions particulières**

Document dûment rempli et signé par l'Assuré sur lequel figurent ses nom et prénom, adresse, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du voyage, la date d'établissement de ce document, ainsi que la formule et le montant de la prime d'assurance correspondante. Seules sont prises en compte en cas de sinistre les souscriptions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

## **Domicile**

Le domicile de l'Assuré doit être situé en France, dans l'un des pays membres de l'Union Européenne, à Monaco, au Royaume-Uni, en Suisse, Norvège, Andorre, Liechtenstein, San Marin ou à Gibraltar. On entend par domicile le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré, et figurant sur sa déclaration d'impôt sur le revenu.

## **DROM**

Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et Réunion.

## **Epidémie**

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

## **Etranger**

Par "Etranger", on entend le monde entier à l'exception du pays de Domicile.

**Faillite de la compagnie aérienne**

Situation où le voyageur munis de billets valables ne peut bénéficier des vols prévus lorsque :

- à la suite de sa mise en liquidation judiciaire, la cessation d'activité de la compagnie aérienne conduit à une annulation inopinée des vols
- aucune contre-proposition n'est fournie par l'organisateur ou la compagnie aérienne au voyageur.

**France**

Par "France", on entend France métropolitaine, Corse, DROM et COM.

**Franchise**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

**Location**

Tout espace loué par l'Assuré y compris les mobiles homes, caravanes, chalets, bungalows ou bateaux.

**Maladie**

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

**Maladie grave**

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

**Maximum par événement**

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

**Membre de la famille**

Le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

**Pandémie**

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

**Pays d'origine**

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

**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.

**Prestations annexes**

Prestations autres que la location, dont le montant aura été déclaré, tels que transport, forfait de remontées mécaniques ou stages / cours.

**Sinistre**

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

**Souscripteur**

La personne physique ou morale qui souscrit le présent contrat pour son compte ou celui d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

**Vol régulier**

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'ABC World Airways Guide.

## Vol non régulier de type charter

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

## Voyage

Location et prestations annexes réservées auprès de l'organisateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent aux Dispositions Particulières.

## ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

**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.**

## COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

### → 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) ;
- **votre numéro de contrat : 9046**
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

Vous devez :

- contacter sans attendre le plateau d'assistance au n° de téléphone : **01 55 98 88 17** (+ 33 1 55 98 88 17 depuis l'étranger) ;
- 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.

### **Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.**

Dès réception de l'appel, l'Assureur, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, l'Assureur peut demander à l'Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

L'Assuré doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

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

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

Lorsque l'Assureur a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

L'Assureur décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition de l'Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

## → **VOUS SOUHAITEZ DECLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE ?**

Dans les 5 jours dans tous les cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez contacter ASSUREVER, soit par mail, soit par téléphone, soit par courrier :

### **ASSUREVER**

Service Gestion Clients  
TSA 52216

18039 BOURGES Cedex

Tél. : + 33 1 73 03 41 01

Mail : [gestion@assurever.com](mailto:gestion@assurever.com)

Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00

## **CUMUL DES GARANTIES**

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

## **DECHEANCE DE PRESTATION ET DE GARANTIE POUR DECLARATION FRAUDULEUSE**

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à intenter à votre encontre.

## **QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?**

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, attentats, actes de terrorisme, pirateries, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aérien,
- grèves, explosions, pollution, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou 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),
- 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,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

## **CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

## EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des prestations d'assistance et garanties d'assurance décrites aux présentes Dispositions Générales.

Sont exclus :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires, attentats, actes de terrorisme, prises d'otage, sauf stipulation contraire dans la garantie ;
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait ;
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- la pollution, les catastrophes naturelles sauf stipulation contraire dans la garantie ;
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool ;
- les traitements esthétiques ;
- les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie ;
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

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

Pour toute réclamation sur vos garanties d'Assistance listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01 55 98 88 17 :

- Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure
- Retour anticipé
- Assistance en cas de décès
- Assistance voyage
- Assistance Protection Sanitaire

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : [qualite.assistance@mutuaide.fr](mailto:qualite.assistance@mutuaide.fr) ou par courrier à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Qualité Clients**  
**126 rue de la Piazza**  
**CS 20010**  
**93196 Noisy-le-Grand Cedex**

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

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

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

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

Pour toute réclamation sur vos garanties d'Assurance listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à ASSUREVER en appelant le 01 73 03 41 01 :

- Annulation
- Annulation Protection Sanitaire
- Bagages
- Interruption de séjour

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : [reclamation@assurever.com](mailto:reclamation@assurever.com) ou par courrier à :

**ASSUREVER**  
**Service Réclamation**  
**TSA 52216**  
**18039 BOURGES Cedex**

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

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

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

3. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.  
Pour toute réclamation sur votre garantie Responsabilité civile locative, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01 55 98 88 17.

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

**GROUPAMA RHONE ALPES AUVERGNE**  
**Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne**  
**50 rue de Saint-Cyr**  
**69251 LYON Cedex 09**

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

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

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

## DONNEES PERSONNELLES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances) ;
- le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur ;
- les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription ;
- les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.  
Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

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

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

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

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables. Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste ;

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

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

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

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

## SUBROGATION

L'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, L'Assureur est subrogé dans les droits et actions des Assurés contre cette compagnie ou cette institution.

## PRESCRIPTION

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

## REGLEMENT DES LITIGES

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

## FAUSSES DECLARATIONS

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

- **toute réticence ou déclaration intentionnellement 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 à l'article L113-8 du Code des Assurances,**
- **toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L113-9 du Code des Assurances.**

## AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE Assistance est l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9.

## DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

## LANGUE UTILISEE

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

## CONTRAT

Les garanties assurance et assistance hors Responsabilité civile locative stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE, sous le numéro 9046.

La garantie Responsabilité civile locative est souscrite auprès de GROUPAMA RHÔNE ALPES AUVERGNE.

### ANNULLATION DE VOYAGE

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil - Annulation*

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tous autres :

- **MALADIE GRAVE, ACCIDENT CORPOREL GRAVE OU DECES (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :**  
*Multirisque Neige - Multirisque Soleil - Annulation*

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure aux mêmes Dispositions Particulières ;
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure aux mêmes Dispositions Particulières ;
- de vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ;
- de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières ;
- de la personne chargée, pendant votre voyage :
  - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières ;
  - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné aux Dispositions Particulières.

- **ANNULLATION TOUTES CAUSES JUSTIFIEES**  
*Multirisque Neige - Multirisque Soleil - Annulation*

La garantie vous est acquise :

- dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté, justifiés et qui vous empêchent de partir ;
- ainsi qu'en cas d'annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat ;
- en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle, lorsque au moins 2 des 3 conditions suivantes sont réunies :
  - l'évènement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination de votre voyage,
  - le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ou les villes de destination de votre voyage,
  - la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'évènement et aucun évènement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les trente jours précédents la souscription du contrat, celui-ci devant survenir après la souscription du contrat ;
- si votre voyage est annulé suite à une grève du personnel de la compagnie aérienne REGULIERE, LOW COST, ou CHARTER (Personnel Naviguant ou au sol) et/ou du personnel de l'aéroport, sans qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé dans les règles imposées par la législation en vigueur au moment de la souscription au présent contrat, nous vous garantissons le remboursement du voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

- **MALADIE GRAVE SUITE A EPIDEMIE OU PANDEMIE :**  
*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

- de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit ;
- de 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 ;
- de votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription ;
- de la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,
- de la personne qui vous accompagne au cours de votre voyage, sous réserve que ses nom et prénom aient été indiqués aux mêmes conditions particulières que vous et qu'elle ait acquitté la prime d'assurance.

- **ABSENCE DE VACCINATION CONTRE LA COVID 19 :**

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

---

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.

- **REFUS D'EMBARQUEMENT A L'AEROPORT, A LA GARE FERROVIAIRE, A LA GARE ROUTIERE OU A LA GARE MARITIME DE DEPART SUITE A PRISE DE TEMPERATURE ORGANISEE PAR LES AUTORITES SANITAIRES DU PAYS DE DEPART OU LA COMPAGNIE DE TRANSPORT AVEC LAQUELLE VOUS VOYAGEZ :**

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

---

Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible.

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

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

### **En cas d'annulation totale**

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de **(à l'exclusion des frais de dossier, de visa, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur)**, lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

### **En cas d'annulation partielle**

Si l'un ou plusieurs des Assurés annulent leur participation au voyage ou à la location, pour l'une des raisons ci-dessus, et que les autres Assurés maintiennent la leur, la garantie prévoit le remboursement de la participation des Assurés ayant annulé dans la limite des montants et sous déduction de la franchise prévus au Tableau des montants de garanties **(à l'exclusion des frais de dossier, de visa, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur)**.

Ce remboursement est calculé selon le décompte suivant :

$$\text{Remboursement} = \frac{\text{prix total du séjour} \times \text{nombre d'Assurés ayant annulé}}{\text{nombre total de participants assurés}}$$

En aucun cas, le remboursement ne peut excéder le montant des indemnités qui aurait versé en cas d'annulation totale.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

## DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

### **Deux étapes**

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

**Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la connaissance de l'événement entraînant la garantie, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.**

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

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

### **Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :**

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

**Vous devrez communiquer à ASSUREVER, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser à ASSUREVER.**

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

- ✓ toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- ✓ les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- ✓ l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- ✓ le numéro de votre contrat d'assurance,
- ✓ le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- ✓ en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- ✓ en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible),
- ✓ et tout autre document nécessaire.

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

## **EXCLUSIONS A LA GARANTIE « ANNULATION DE VOYAGE »**

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

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

- un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance,
- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,
- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- la grossesse, sauf si la nature même du voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription,
- les complications de grossesse 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,
- la défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- le défaut ou l'excès d'enneigement,
- tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matches ou compétitions,
- les congés payés et les RTT n'ayant pas fait l'objet d'un accord exprès de l'employeur préalablement à la réservation du voyage,
- les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance,
- l'absence d'aléa,
- 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,
- le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- un acte de négligence de votre part,
- tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application du Code du Tourisme en vigueur,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

---

## BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

---

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

---

### CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre résidence principale ou secondaire contre :

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

### LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, fusils de chasse, skis, clubs de golf et portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50% du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

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 clé 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 7h00 et 22h00.

### EXCLUSIONS A LA GARANTIE « BAGAGES ET EFFET PERSONNELS »

Outre les exclusions figurant au chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- 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 ;
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) ;
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions ;
- tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires ;
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenues 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 et/ou 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, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit (sauf les frais de reconstitution des documents d'identité prévus au titre de la garantie « VOLS DES DOCUMENTS D'IDENTITÉ » détaillée ci-après) ;
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans le coffre fermé à clé de votre chambre ou de votre hôtel, ou lorsqu'ils ne sont pas portés par l'Assuré ;
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre ;
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance ;

- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes, les documents enregistrés sur bandes ou films, les CD, les articles de sport autres que ceux définis au paragraphe « LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS », le matériel professionnel, les téléphones portables, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

## 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 indiquée au tableau des Montants de Garanties sera retenue en cas de dommage aux bagages.**

## COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'Article L 121-5 du Code des Assurances.

## QUELLES SONT LES PIECES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte ;
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur ;
- le constat original de perte, la carte d'embarquement originale et le ticket d'enregistrement original des bagages, dans le cas de bagages égarés par la compagnie de transport aérien.

**En cas de non-présentation de ces documents, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous. 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(e) de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tout document 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, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit à indemnité.**

## QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLES OU PERDUS COUVERTS PAR LA GARANTIE ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- Si nous vous avons déjà indemnisé(e), vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement ;
  - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

## VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITE

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

---

Dans le cas où vos passeport, carte d'identité (ou de séjour), carte grise ou permis de conduire, vous auraient été volés, nous prenons en charge les frais de reconstitution de ces documents **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, sur présentation des justificatifs, et à la condition que vous ayez déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ayez fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

## REMBOURSEMENT DES FRAIS DE LOCATION SUITE A VOL OU BRIS DU MATERIEL SPORTIF PERSONNEL

*Multirisque Neige*

---

En cas de bris ou vol du matériel de sport personnel de l'Assuré, nous vous remboursons les frais de location supplémentaires du matériel de remplacement équivalent pour une durée maximum de 8 jours, **à hauteur du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

---

## INTERRUPTION DE SEJOUR

---

### FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

---

Nous vous remboursons au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**) à compter du jour suivant votre retour anticipé et que de ce fait, vous avez dû interrompre votre voyage, suite à :

- votre rapatriement pour raison médicale (maladie ou accident subi par vous-même) ;
- une hospitalisation ou un décès d'un membre de la famille ;
- des dommages graves survenus aux locaux professionnels ou privés de l'Assuré par suite d'incendie, d'explosion, d'inondation ou de cambriolage nécessitant impérativement la présence de l'Assuré sur place ;
- en cas d'attentat, lorsque au moins 2 des 3 conditions suivantes sont réunies :
  - l'évènement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination de votre voyage,
  - le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ou les villes de destination de votre voyage,
  - la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'évènement et aucun évènement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les trente jours précédents la souscription du contrat, celui-ci devant survenir après la souscription du contrat.

### REMBOURSEMENT DU FORFAIT DE REMONTEE MECANIQUE ET DES COURS DE SKI

*Multirisque Neige*

---

Nous vous remboursons au prorata temporis et à hauteur du montant maximum indiqué au Tableau des Montants de **Garanties** les forfaits personnels des remontées mécaniques ainsi que les cours des écoles de ski déjà réglés et non utilisés à compter du jour suivant votre interruption de séjour ou votre obligation médicalement constatée de garder la chambre.

### 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 de Garanties.

### CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les 5 jours où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

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

Dans tous les cas, vous devrez nous fournir :

- les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport ;
- la facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence ;
- l'attestation ou le justificatif de l'Assureur confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif ;
- tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

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

---

## RESPONSABILITE CIVILE LOCATIVE

---

Multirisque Neige - Multirisque Soleil

---

**Cette garantie intervient en complément de votre contrat d'assurance habitation ou à défaut de tout contrat multirisques habitation**

### 1. DEFINITION

#### **Assuré**

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

#### **Bien Loué**

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

### 2. LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE LOCATIVE

#### Nous garantissons

les conséquences financières de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir :

➤ vis-à-vis des tiers en raison :

- des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs

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

➤ vis-à-vis du propriétaire en raison :

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

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

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

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

- Les infiltrations, refoulements, débordements ou inondations provenant d'étendues d'eau, cours d'eau, sources ;
- Tous dommages causés par l'humidité, la condensation, la buée, la fumée ;
- Tous dommages consécutifs à la rupture, les débordements des piscines démontables ou gonflables ;
- Le bris des glaces du bien loué y compris le bris de vitrages du mobilier usuel ;
- Le vol des biens confiés ;
- Le vol ou la perte de clés du Bien loué.

### 3. OU S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

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

### 4. QUELLES SONT LES LIMITES DE VOS GARANTIES ?

NATURE DES GARANTIES	PLAFONDS DE GARANTIE	FRANCHISES
Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux Tiers du fait de l'occupation des locaux	10 000 € par sinistre	300 € par sinistre
➤ Dont dommages immatériels consécutifs	10 000 € par sinistre	
Dommages matériels et immatériels consécutifs causés au propriétaire	10 000 € par sinistre	300 € par sinistre
➤ Dont dommages immatériels consécutifs	10 000 € par sinistre	
➤ Dont dommages causés aux biens mobiliers listés dans l'inventaire joint au contrat de location	10 000 € par sinistre	50 € par sinistre

### 5. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES DE VOTRE CONTRAT ?

#### Nous n'assurons jamais :

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

À ces exclusions communes, s'ajoutent des exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties.

## 6. DEFINITION DES TERMES D'ASSURANCE

### **Accident**

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

### **Autrui**

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

### **Biens assurés**

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

### **Contrat de Location**

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

### **Dégâts des eaux**

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

### **Dommage corporel**

Toute altération des capacités physiques ou psychiques consécutives à un accident

### **Dommage immatériel consécutif**

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

### **Dommage matériel**

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

### **Durée des garanties**

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

### **Explosion**

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

### **Franchise**

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

### **Incendie**

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

### **Objets de valeur**

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

### **Prescription**

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

### **Sinistre**

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

### **Souscripteur**

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

## Subrogation

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

## Réclamation

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

## Tiers

Toute personne autre que l'assuré.

## Vétusté

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

## 7. DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS D'ACTION METTANT EN CAUSE LA RESPONSABILITE DE L'ASSURE

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8. NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

### Les formalités à respecter

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

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

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

Vous devez :

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

## **Modalités d'application des montants de garantie**

### **• Détermination des sommes assurées**

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

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

### **• Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre**

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

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

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

## **Indemnisation des dommages au bâtiment**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Indemnisation des dommages au mobilier**

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

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

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

- nous déduisons de l'évaluation en valeur à neuf la totalité de la vétusté pour les biens ci-après :
  - le mobilier se trouvant dans les caves ;
  - le linge ;
  - les appareils à moteur de toute nature, les moteurs et appareils électriques et électroniques, les canalisations électriques et leurs accessoires, le matériel bureautique et ses accessoires.

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

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

### **Application des franchises et des seuils d'intervention**

Lorsqu'une franchise est prévue, vous conservez à votre charge :

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

### **Fausse déclarations**

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

### **Assurances multiples**

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

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

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

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

### **Calcul de l'indemnité**

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

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

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

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

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

## **LA VIE DU CONTRAT**

### **Quand prend-il effet ? Pour combien de temps ?**

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

La durée maximale de la garantie est de 90 jours.

## DISPOSITIONS GENERALES D'ASSISTANCE

**Aucun rapatriement ou retour anticipé n'est pris en charge s'il n'a pas fait l'objet d'un appel préalable auprès du plateau d'assistance et d'un accord de ce dernier.**

---

### ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

---

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

---

#### TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Si au cours de votre voyage, vous êtes blessé(e) ou atteint(e) d'une maladie, **y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie**, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la Maladie ou de l'Accident.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1<sup>ère</sup> classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

#### RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

#### PRESENCE HOSPITALISATION

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 5 jours, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 10 nuits maximum à hauteur du **maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE ».**

#### PROLONGATION DE SEJOUR

Si vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant assuré, **à concurrence de 10 nuits maximum et du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, afin qu'il reste auprès de vous.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRESENCE HOSPITALISATION ».**

## REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX (A L'ETRANGER)

Avant de partir en voyage à l'étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés 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 par cet organisme.

### **Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :**

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger :

- honoraires médicaux ;
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien ;
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger ;
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport ;
- urgence dentaire avec un plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties ;
- **frais de test PCR**, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif.

### **Montant et modalités de prise en charge :**

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux, **y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie**, engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **dans la limite et déduction faite d'une franchise par Assuré et par événement dans tous les cas, indiquées au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus ;
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

## AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (A L'ETRANGER)

Vous êtes blessé(e) ou malade **y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie** pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

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

- les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de domicile,
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE,
- vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
  - à effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

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

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

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

---

## ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE

---

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

---

### **AVANT LE VOYAGE**

#### **TELECONSULTATION AVANT DEPART**

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

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

Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte épidémique ou pandémique.

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

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

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

### **PENDANT LE VOYAGE**

#### **RETOUR IMPOSSIBLE**

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

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

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

#### **FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE**

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

#### **PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes mis en quarantaine. Nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

#### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUR PLACE SUITE A QUARANTAINE**

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

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

## **VALISE DE SECOURS**

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

## **APRES LE VOYAGE**

### **AIDE MENAGERE**

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

### **LIVRAISON DE COURSES MENAGERES**

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

### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A VOTRE RAPATRIEMENT**

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

---

## **RETOUR ANTICIPE**

---

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

---

### **RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR OU MAJEUR HANDICAPE OU DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL**

Pendant votre voyage, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel. Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays d'origine, ou pour reprendre votre activité professionnelle, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

La désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel, doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre contrat d'assurance pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

### **RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE, DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR OU MAJEUR HANDICAPE OU DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL**

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès d'un membre de votre famille, de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel. Afin que vous assistiez aux obsèques dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

La désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, ou de votre remplaçant professionnel, doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre contrat d'assurance pour que cette prestation puisse être mise en œuvre.

## RETOUR ANTICIPE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

Pendant votre voyage, vous apprenez, à la suite de l'inondation, de l'explosion, de l'incendie ou du cambriolage survenu à votre domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives. Nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge. À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

---

## ASSISTANCE EN CAS DE DECES

---

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

---

## TRANSPORT ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE

Vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays de domicile. Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, **à l'exception de tous les autres frais**. De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**.

**Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.**

## RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURE

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne bénéficiaire ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ils puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

---

## ASSISTANCE VOYAGE

---

*Multirisque Neige - Multirisque Soleil*

---

## AVANCE DE LA CAUTION PENALE (A L'ETRANGER)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous faisons l'avance de la caution pénale **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

## PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (A L'ETRANGER)

Lorsque vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation (à l'exclusion de toute autre cause) dont vous seriez l'auteur, nous prenons en charge les frais d'avocat sur place **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales. Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger. Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

## FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors-piste) **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**. Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

## ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon l'avis de nos médecins un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira.

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons uniquement l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant à partir de la France, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

Outre les exclusions figurant au chapitre « GENERALITES ASSURANCE & ASSISTANCE », sont exclus :

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du voyage prévu à l'Etranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,

- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais de recherche et de secours dans le désert,
- l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de restaurant,
- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- les frais de douane.

## ASSUREVER

TSA 72218 - 18039 BOURGES CEDEX  
N° Tél : 01 73 03 41 01

SARL au capital 516 500 € - RCS Paris B 384.706.941  
Société de courtage et de gestion d'assurance  
Garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle  
Conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances



Les garanties d'assurance et d'assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de Mutuaide Assistance, sous le numéro 9046.

## **ASSUREVER assure vos voyages**

ASSUREVER, leader français du courtage dans le domaine du voyage, a toujours privilégié la place du client et l'innovation au cœur de son développement avec une seule ambition : assurer vos voyages en toute sérénité.

ASSUREVER conçoit, gère et distribue des solutions spécialisées d'assurance en voyage, responsabilité civile professionnelle, flotte autocars et automobiles, santé-prévoyance, dommage aux locaux, ainsi que des prestations d'assistance et d'assurance pour les particuliers, les professionnels et les entreprises.

Avec 55 collaborateurs, ASSUREVER vous accompagne au quotidien.

## **ASSUREVER**

### **L'EXPERIENCE :**

ASSUREVER est depuis plus de 30 ans un courtier d'assurances national indépendant, spécialiste de la création, de la distribution et de la gestion de contrats d'assurance et d'assistance dans le secteur du tourisme. Ce statut de courtier lui permet de travailler avec les meilleures compagnies d'assurance.

### **LA PERFORMANCE :**

En 2019, ASSUREVER a assuré plus de 1,5 million de personnes dans le monde entier et géré plus de 20 000 cas d'indemnisations.

### **NOS ENGAGEMENTS :**

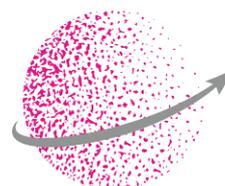
- Vous guider dans vos choix de garanties
- Vous protéger au plus près de vos besoins
- Vous accompagner avant et pendant votre séjour

90011 – 202303W24



TSA 72218  
18039 BOURGES CEDEX  
Tél : 01 73 03 41 01  
[www.assurever.com](http://www.assurever.com)

S.A.R.L. au capital de 516 500 € - RCS Paris B 384.706.941  
Société de courtage et de gestion d'assurance immatriculée à l'ORIAS  
sous le n°07 028 567 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 9



**ASSUREVER**  
assure vos voyages