

# Blue<sup>o</sup> Passion

## — NOTICE D'INFORMATION —

Annulation et bagages - N° 4232



## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE



99, rue Parmentier  
Zone d'activité Actiburo  
59650 VILLENEUVE D'ASCQ

**Du lundi au vendredi**  
**09h00 12h30 et 13h30 18h00**

- par téléphone de France : **03 20 30 74 12**
- par téléphone de l'étranger : **33 3 20 30 74 12**  
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par e-mail : **contact.gestion@assur-travel.fr**

**Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :**

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

**Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assurance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.**

## TABLEAU DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND
<b>1 / ANNULATION</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Annulation pour motif médical (A1).</b> <b>Franchise</b></li> </ul>	<p>(A1) 50 000 € par personne Maximum 135 000 € par événement</p> <p><b>Néant</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Annulation toutes causes aléatoires et imprévisibles pouvant être justifiées (A2)</b> <b>Franchise</b></li> </ul>	<p>(A2) 50 000 € par personne Maximum 135 000 € par événement</p> <p><b>10% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € par personne</b></p>
<b>2/ BAGAGES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capital assuré</b> - Sur présentation de justificatifs (D1) <b>Franchise</b></li> </ul>	<p>(D1) 2 000 € par personne / Maximum 10 000 € par événement</p> <p><b>45 € par dossier</b></p>
OU	OU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de non présentation de justificatifs (D2) <b>Franchise</b></li> </ul>	<p>(D2) 150 € forfaitaires par personne Maximum 750 € par événement</p> <p><b>Néant</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vol des objets précieux (D3)</b> <b>Franchise</b></li> </ul>	<p>(D3) 500 € par personne</p> <p><b>50 € par personne</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vol des objets personnels (D4)</b> <b>Franchise</b></li> </ul>	<p>(D4) 1 000 € par personne</p> <p><b>50 € par personne</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Retard de livraison (+ de 24 heures)</b> Achats de 1<sup>ère</sup> nécessité : - Sur présentation de justificatifs (D5) OU - En cas de non présentation de justificatifs (D6)</li> </ul>	<p>(D5) 300 € par personne</p> <p>OU</p> <p>(D6) 50 € forfaitaires par personne</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais de réfection des papiers d'identité (D7)</b></li> </ul>	<p>(D7) 200 € par personne</p>

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### Nous

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

### Accident corporel grave

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

### Attentat

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

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

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

### Assuré

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

Ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

### Catastrophe naturelle

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

### Domicile

Est considéré comme domicile votre lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

### DOM-ROM, COM et collectivités sui generis

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

### Durée des garanties

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

## Effets de première nécessité

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

## Evénements garantis en assurance

- Annulation
- Vol, destruction, perte des bagages, retard de livraison de bagages,

## Europe

Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.

## Franchise

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

## 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.

## Maximum par événement

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

## Membres de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

## Nullité

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

## Objets personnels

Appareil photos, caméscope, PDA (Personal Digital Assistant), console de jeux portable, lecteurs multimédia, portable informatique dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

## Objets précieux

Bijoux, montres, fourrures.

## Sinistre

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

## Territorialité

Monde entier.

# ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

## 1/ ANNULATION

### ANNULATION POUR MOTIF MÉDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de tous les autres, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties.

- **Maladie grave, accident corporel grave ou décès survenant après la souscription de votre voyage, ainsi que les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie ou d'un accident dont l'état était jugé stable au moment de l'inscription au voyage. Cette garantie concerne les personnes suivantes :**

- Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait,
- Un membre de votre famille,
- Toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- Votre remplaçant professionnel,
- La personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder vos enfants mineurs ou handicapés.

- **Décès d'un oncle, d'une tante, d'un neveu, d'une nièce.**

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

### ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

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

### ANNULATION D'UN ACCOMPAGNANT (maximum 9)

**Annulation pour l'une des causes énumérées ci-dessus** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 9) et assurées au titre du présent contrat. Si vous désirez effectuer le voyage seul, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge, si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par l'Assureur.

De même, si pour un événement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre voyage, nous prenons en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (TO, compagnie aérienne...). Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de survenance du sinistre.

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

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

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

## DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ DÉCLARER LE SINISTRE ?

### Deux étapes

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

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

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès d'ASSUR TRAVEL, 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 :**

- Du numéro de votre contrat d'assurance,
- 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 ASSUR TRAVEL, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, en les adressant sous pli confidentiel, à l'attention du médecin conseil, à l'adresse figurant en page 2 de la notice d'information.**

**Nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, 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 sous pli confidentiel à l'attention du médecin conseil.**

**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,
- La copie de votre livret de famille,
- 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,
- 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.

## **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

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

- **Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,**
- **La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28<sup>ème</sup> semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
- **L'oubli de vaccination,**
- **La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,**
- **Le défaut ou l'excès d'enneigement,**
- **Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,**
- **La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600**



du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,

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

## 2/ BAGAGES

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, vos bagages emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

- Vol,
- Destruction totale ou partielle,
- Perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

Si vous êtes dans l'impossibilité de fournir les justificatifs nécessaires, notre prise en charge se limitera au montant indiqué au Tableau de Garanties.

Par bagages, on entend votre sac ou valise de voyage, ainsi que tout article se trouvant à l'intérieur, à l'exception des objets personnels, objets précieux et effets vestimentaires portés par vous.

### RETARD DE LIVRAISON DE VOS BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les achats de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties. Si vous êtes dans l'impossibilité de fournir les justificatifs nécessaires, notre prise en charge se limitera au montant indiqué au Tableau de Garanties.

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

### FRAIS DE RÉFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS

Nous vous remboursons également vos frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire, volés au cours de votre voyage, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, 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.

## QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Les objets précieux et objets personnels ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.), à condition d'être portés sur vous, emportés avec vous dans un bagage non confié à un transporteur, ou laissés dans une chambre d'hôtel ou un appartement fermé à clef et uniquement sur le lieu de séjour.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

## **POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

Le montant indiqué au Tableau de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

## **COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?**

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

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

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

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

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

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

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

**La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **ARTICLE 3 – LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES**

**Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire/ Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur

- glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
  - Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
  - L'utilisation par le Bénéficiaire/Assuré d'appareils de navigation aérienne,
  - L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
  - Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire/Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
  - Le suicide et la tentative de suicide,
  - Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie),
  - La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage (sauf stipulation contraire dans la garantie),
  - La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

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

## ARTICLE 4 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à ASSUR TRAVEL à [qualiteclients@assur-travel.fr](mailto:qualiteclients@assur-travel.fr)

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

**MUTUAIDE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20296**  
**94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site internet.

## ARTICLE 5 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de MUTUAIDE ASSISTANCE pourront être enregistrées à des fins probatoires.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de MUTUAIDE ASSISTANCE ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la prestation, la gestion et l'exécution du contrat dans la limite de leurs attributions respectives.

MUTUAIDE ASSISTANCE s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition sur ses données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX.

## ARTICLE 6 – SUBROGATION

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

## ARTICLE 7 – PRESCRIPTION

En vertu des articles L114-1 et L 114-2 du Code des Assurances, toute action découlant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

## ARTICLE 8 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'a pas pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L 114-2 du Code des Assurances.

## ARTICLE 9 – FAUSSES DÉCLARATIONS

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

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8,

- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

## **ARTICLE 10 – AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est :

**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)**  
**61, rue Taitbout**  
**75009 Paris**